



PLIEGO DE CONDICIONES TECNICO-ECONOMICAS POR EL QUE HA DE REGIRSE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

I. FUNDAMENTACION.

El presente Pliego de Condiciones se fundamenta en la Ley 5/1997, de 25 de junio, reguladora del Sistema de Servicios Sociales en el ámbito de la Comunidad Valenciana, así como de acuerdo a las competencias municipales atribuidas por los artículos 25.2.K y 26.1.c. de la Ley 7/1985, de 02 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, según las cuales la titularidad de los Servicios Sociales Generales corresponde a los Ayuntamientos, así como la normativa que las desarrolla.

II. OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del presente Pliego es establecer un contrato para la realización de las prestaciones del Programa Servicio de Ayuda a Domicilio, bajo la dirección técnica de los Servicios Sociales Municipales, consistente en atenciones de “carácter domestico, psicológico, rehabilitador, social, personal y educativo, cuando la situación individual o familiar sea de especial necesidad, procurando la permanencia de la persona en su núcleo familiar o convivencia de origen”.

Esta dirigido a aquellas personas o unidades familiares de San Vicente del Raspeig que con sus medios propios o inmediatos no puedan desenvolverse adecuadamente, debido a limitaciones físicas, psíquicas o sociales, precisando de la intervención de otras personas que les ayuden a suplir tales limitaciones, proporcionándoles la atención precisa en su propio domicilio y entorno social a fin de lograr alguno de los siguientes objetivos específicos:

- 1) Evitar la institucionalización innecesaria.
- 2) Mantener los vínculos familiares y vecinales en su entorno, evitando el desarraigo familiar y social.
- 3) Proporcionar medios adecuados para mantener o desarrollar su calidad de vida y su autonomía personal, evitando el deterioro de su situación personal y social.
- 4) Prevenir situaciones de deterioro de la dinámica relacional y afectiva familiar, que pudiera repercutir en perjuicio de los menores, en su caso, al objeto de orientarles y de propiciar cambios de hábitos y comportamientos para una mejor convivencia.

La naturaleza de la prestación puede comprender alguna o varias de las siguientes tipologías:

- A. SAD DOMESTICO: Tareas de limpieza del hogar, tales como barrer, fregar, quitar el polvo, limpiar cortinas, cristales, lavar vajilla, hacer la cama, ordenar ropa, planchar, coser, tender ropa, preparar comidas con alimentos proporcionados por el beneficiario y, en general, todas aquellas tareas domesticas que se consideren necesarias.



B. SAD PERSONAL:

- Higiene y aseo personal, incluido, en su caso, el lavado de cabeza, afeitado, corte de uñas, cambio de ropa, etc. Ayuda personal para el vestido, calzado y alimentación.
- Movilización: levantar, acostar y desplazamientos.
- Ayudar a la administración y control de alimentación de medicación
- Otras tareas de atención personal que se consideren necesarias.

C. SAD EDUCATIVO:

- Tareas relacionadas con el apoyo a la familia en la organización del hogar y educación de los menores.
- Desarrollo y consolidación de hábitos y habilidades sociales, así como de actitudes positivas hacia la educación. La cultura, la participación social.
- Introducir pautas tendentes a posibilitar la resolución de problemas existentes en la dinámica familiar.
- Aquellas otras tareas específicas que resulten necesarias para la orientación del caso.

Igualmente y en relación con alguna de las categorías indicadas, podrá ser necesaria la realización de tareas complementarias, tales como compras y gestiones por cuenta del beneficiario, acompañamientos, recogida de recetas médicas y otras tareas análogas que se considere preciso prestar.

Quedan excluidas del servicio de ayuda a Domicilio:

- Aquellas tareas que pongan en peligro la salud e integridad física de los profesionales que lo prestan.
- El personal de Ayuda a Domicilio no realizará arreglos de cierto calibre en la vivienda del usuario.
- Cuando el beneficiario sea la única persona, el personal del servicio no atenderá a otros miembros de la familia o allegados con los que conviva, ni asumirá tareas de índole doméstica en los aspectos no relacionados con el beneficiario del servicio.
- Tareas destinadas a limpieza de espacios comunitarios.

En lo no estipulado anteriormente, se estará a lo dispuesto en el convenio colectivo laboral del sector, en cuanto a tareas que no deban ser realizadas por las auxiliares de ayuda a domicilio.

III. DINAMICA DEL CONTRATO.

El número de horas de servicio efectivamente prestadas se condiciona a las demandas sociales que en cada momento se considere necesario atender/prestar por los Servicios Sociales Municipales, concretándose, en todo caso, por el Director Municipal del Servicio mediante las oportunas Ordenes de Atención.



Esta circunstancia representa un condicionante fundamental en la contratación, concretamente en su aspecto económico-presupuestario tal y como se desarrolla en la Condición IX de este mismo Pliego.

IV. LUGAR Y AMBITO DE LA PRESTACION.

La atención a los beneficiarios se prestará en los domicilios particulares de los mismos y dentro del ámbito del término municipal de San Vicente del Raspeig. Los materiales, alimentos, utensilios, etc., a emplear, serán aportados por el beneficiario del servicio y a su cargo.

V. HORARIOS Y TIEMPO DE PRESTACION.

Los tiempos horarios y de duración (temporal o indefinido) serán especificados para cada beneficiario a través de las instrucciones de atención emitidas por los Servicios Sociales Municipales y autorizados por el Técnico Director del Servicio.

La prestación de los diferentes servicios habrá de concretarse y ser ejecutadas entre las 8 de la mañana y las 10 de la noche, de todos los días naturales comprendidos en la duración del contrato. No obstante, los Servicios Sociales Municipales procurarán que las prestaciones se concentren preferentemente los días laborables.

VI. PERSONAL NECESARIO.

El contratista del Servicio deberá dedicar al mismo una plantilla de personal suficiente y con la cualificación profesional adecuada, para la ejecución de las prestaciones objeto del contrato y coordinado por un Diplomado en Trabajo Social.

Todo el personal dependerá única y exclusivamente del contratista, que asumirá respecto al mismo, en calidad de empleador, las obligaciones y derechos establecidos por las disposiciones vigentes.

VII. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.

a) El contratista prestará los servicios a los beneficiarios que se le indique y con las particularidades específicas de cada caso, de acuerdo a las Instrucciones emanadas de la Dirección Técnica del Servicio designado por el Ayuntamiento.

Los Servicios Sociales Municipales comunicarán al contratista las “altas” y “bajas” que hayan de producirse. En ambos casos se indicará la fecha a partir de la cual ha de prestarse o suspenderse, en su caso, el servicio. El inicio de la prestación a las nuevas “altas” no podrá demorarse más de siete días, desde la fecha de notificación y por causa justificada. En caso de que se calificará de urgente, deberá iniciarse en el plazo máximo de dos días.



Los tiempos de atención a cada uno de los usuarios del servicio, que se aprueban mediante dictamen técnico de los Servicios Sociales, se considerarán como tiempo efectivo de atención. Por tanto, han de ser cumplidos diaria y escrupulosamente según el encargo recibido para cada caso mediante las instrucciones emanadas desde los técnicos municipales. No resulta admisible la fluctuación horaria y de duración de la prestación (de modo que un día determinado se realice una hora de atención y otro día tres horas, cuando se trata de 2 horas diarias), a menos que lo mismo sea parte de las instrucciones emanadas de los Servicios Sociales Municipales.

El tiempo de desplazamientos del personal de la empresa contratista correrá a cargo de la misma, no computándose por lo tanto dentro de la cantidad horaria diaria asignada a cada usuario. Sólo excepcionalmente y previa conformidad expresa del Director Técnico Municipal del Servicio, se podría considerar como deducible el tiempo de desplazamiento en algún caso fundamentado.

Las instrucciones o condiciones concretas de atención requeridas para cada caso emanan de los Técnicos Municipales y son transmitidas al personal auxiliar a través del Trabajador Social Coordinador de la prestación, en cuanto miembro del equipo de la empresa contratista. Siendo esta última la única persona autorizada de la empresa contratista para tratar las particularidades de la prestación con los usuarios del servicio y dejándoles claro a los mismos que para cualquier incidencia importante o queja pueden dirigirse a los Asistentes Sociales Municipales.

El Trabajador Social Coordinador del Servicio, por parte de la empresa concesionaria, se responsabiliza de la ejecución de las prestaciones y de su seguimiento, igualmente actuará de enlace y dará cuenta de los problemas e incidencias detectadas al Técnico Municipal Director del Servicio, ante el cual deberá presentar la siguiente documentación y en los plazos que se indican:

Mensualmente: Relación de atenciones efectivamente prestadas durante el periodo, junto con los justificantes que le sean requeridos, así como un informe de las incidencias ocurridas durante el mismo.

Anualmente: Memoria compresiva del desarrollo del Servicio y sugerencias para su mejor funcionamiento.

En cualquier caso, independientemente de lo anterior, mantendrá informado al Técnico Municipal Director del Servicio en cualquier momento en que sea requerido para ello.

Los protocolos, criterios e instrucciones adecuados para la ejecución y seguimiento de las prestaciones objeto del contrato, serán establecidos y autorizados por el Técnico Municipal Director del Servicio de Ayuda a Domicilio. Únicamente en casos de urgente necesidad podrá modificarse las condiciones y horarios de la prestación individual, bajo responsabilidad del Trabajador Social Coordinador, dando cuenta inmediatamente al Director del Servicio para su conformidad o desautorización.

La empresa concesionaria y el personal dependiente de la misma deberán eludir todo conflicto personal con los beneficiarios, así como realizar sus funciones y tareas diligentemente y conforme a las reglas de la buena fe. Igualmente, se responsabilizarán del cumplimiento de las



medidas de seguridad e higiene establecidas en la legislación vigente, y quedan obligados a respetar la intimidad de los beneficiarios, a preservar la información de que tengan conocimiento y guardar el sigilo adecuado, además de respetar las normas del secreto profesional, en su caso.

b) Condiciones de ejecución del servicio:

Para la coordinación con los Servicios Sociales Municipales y una mejor atención a los usuarios del servicio, el contratista deberá disponer de una oficina o dependencia permanente en el municipio de San Vicente del Raspeig, sin que sea suficiente la posibilidad de contactar con él a través de móvil u otro medio similar.

Al realizar las prestaciones para los usuarios, deberá identificarse claramente como un Servicio Municipal, sin que el personal del contratista pueda utilizar la imagen corporativa de la empresa. En todo momento se garantizará la coordinación y enlace entre la contratista y los Servicios Técnicos Municipales a través del Trabajador Social, quién deberá ser sustituido en los supuestos de vacaciones, enfermedad, etc...

VIII. CONTROL MUNICIPAL DEL SERVICIO.

El control técnico y económico municipal de la prestación se llevará a cabo por el Director Municipal del Servicio, Técnico de los Servicios Sociales Municipales nombrado al efecto por el Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig.

Serán funciones de la Dirección Técnica Municipal, las siguientes:

- a. Inspeccionar el servicio
- b. Interpretar el pliego de condiciones técnicas.
- c. Exigir la existencia de medios y organización necesaria y dar las órdenes oportunas para lograr los objetivos del servicio.
- d. Proponer las modificaciones técnicas que convenga introducir.
- e. Conformar las facturas presentadas por la contratista por realización de los servicios, e intervenir en las revisiones de precios.
- f. Iniciar los trámites de las incidencias que surjan y, en su caso, tramitarlas y/o resolverlas.

IX. TIPO DE LICITACION.

El tipo de licitación será el precio/hora de servicio prestado en el domicilio del beneficiario o, en su caso, para realizar gestiones para el mismo con arreglo a las instrucciones de Atención, considerado como precio unitario y sin distinción del carácter doméstico, de atención personal o educativo, o su prestación en día laborable o festivo.

El indicativo precio/hora no podrá ser superior a **14,30 Euros/hora** (CATORCE EUROS CON TREINTA CENTIMOS/HORA) IVA no incluido (8 %).

El citado precio/hora de servicio prestado, a resultas de la adjudicación, adquiere el carácter de “precio cierto de contratación”.



X. FACTURACION.

El contratista presentará factura mensual del total de horas de los servicios efectivamente prestados durante ese período. Al mismo tiempo presentará al Técnico Municipal Director del Servicio una relación mensual detallada de los beneficiarios y tiempos de atención de cada uno de ellos y los comprobantes necesarios que se le indiquen.

XI. DURACION DEL CONTRATO. INICIO DEL SERVICIO.

La **duración del contrato** será por DOS (2) AÑOS, a contar desde el Acta de inicio del mismo, previéndose posibles prórrogas anuales de hasta un máximo de DOS (2) AÑOS adicionales.

Durante el desarrollo de la segunda o sucesiva anualidades, cualquiera de las partes podrá denunciar el contrato en cualquier momento, señalando el texto de la denuncia la fecha de extinción del contrato, siempre que entre la fecha de notificación de la denuncia y la fecha de extinción del contrato medie como mínimo 6 meses contados de fecha a fecha.

INICIO DEL SERVICIO.

El servicio se iniciará en el plazo de diez días desde la formalización del contrato. El inicio del servicio se acreditará mediante la correspondiente Acta de inicio que suscribirán conjuntamente por el Director Técnico Municipal y el Representante del contratista.

XII. REVISION DE PRECIOS.

A partir del segundo año de prestación del servicio se revisará anualmente el “precio/hora prestación servicio” en su consideración de precio de contratación, en función del IPC, certificado por el Instituto Nacional de estadística respecto al período anual inmediatamente anterior, que el contratista deberá aportar junto a la solicitud de Revisión del Precio. Esta misma condición se entiende extensiva, en su caso, a los períodos de prórroga del Contrato.

El cálculo de la revisión operará sobre el importe resultante de descontar el IVA al precio de contratación, esto es, el “precio/hora servicio prestado” en cada momento vigente.

XIII. SOLVENCIA ECONOMICA-FINANCIERA Y SOLVENCIA TECNICO PROFESIONAL

La solvencia económica-financiera se acreditará mediante la presentación de los siguientes documentos correspondientes a los 3 últimos años:

- A. Declaración del volumen global del negocio en el ámbito de las actividades correspondientes al objeto del contrato.
- B. Declaración anual de IVA.
- C. Declaración del impuesto de sociedades.
- D. Justificación de la existencia de un seguro de indemnización por riesgos profesionales.



Del examen de la documentación anterior, se considerará solvente la persona jurídica o física con un volumen anual de negocios, referidos a los 3 últimos ejercicios en el ámbito de las actividades correspondientes al objeto del contrato, igual o superior a la cuantía de 250.000 €

La solvencia técnica se acreditará por los siguientes medios:

- A. Relación de los principales servicios o trabajos realizados en los tres últimos años, especialmente en las admones. Locales, indicándose su importe, fechas y número de destinatarios, indicando en el mismo certificado de buena ejecución.
- B. Acreditación en el registro de Entidades que llevan a cabo su actividad en el ámbito de los Servicios Sociales (art. 46.1 de la Ley 5/1997, que regula los Servicios Sociales en la Comunidad Valenciana).
- C. Documento acreditativo de haber obtenido la condición de entidad prestadora del servicio de ayuda a domicilio para los beneficiarios de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, habilitado por la Conselleria de Bienestar Social.
- D. Certificado de calidad para el desarrollo del objeto del contrato (Norma 9001/2000).

Del examen de esta documentación se deberá deducir que los licitadores poseen experiencia acreditada en la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio por cuenta de entidades públicas de al menos tres años, con contratos cuyo objeto sea igual o similar al objeto de la presente licitación.

La solvencia profesional se acreditará por los siguientes medios:

- A. Relación de profesionales responsables de la ejecución del contrato, donde consten sus titulaciones académicas y experiencias relacionadas con el objeto del contrato.
- B. Relación de personas con los que cuentan dichas entidades para la prestación del servicio, donde consten sus titulaciones académicas y de forma expresa, si se encuentran cualificadas de forma específica para el ejercicio de sus funciones.

XIV. CRITERIOS DE ADJUDICACION.

Para la adjudicación del contrato se tendrán en cuenta los siguientes criterios de valoración de ofertas:

Calidad para la ejecución: Criterios que requieren un juicio de valor

Se valorará hasta un total de 45 puntos, en base a:

- Idoneidad y adecuación del proyecto técnico de la empresa para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio al municipio de San Vicente del Raspeig (organización, metodología, gestión, funcionamiento del servicio, coordinación recursos técnicos y humanos) Hasta 20 puntos.



- Proyecto de gestión de calidad, indicando mecanismos de control, evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario ... hasta 9 puntos.
- Capacidad de respuesta en cuanto al inicio de los servicios, el tiempo de cambio de auxiliar, modificaciones de los servicios y resolución de quejas... Hasta 8 puntos.
- Plan de formación de los profesionales asignados al servicio... Hasta 8 puntos.

Mejoras: Hasta un total de 20 puntos

Que complementen o superen las establecidas en el presente pliego de condiciones, de aplicación anual.

- 1) Incremento de personal: Hasta un máximo de 10 puntos.

Ayudante de coordinación

25 horas /sem 4 puntos

15 horas/sem 2 puntos

Psicólogo

60 horas/año 4 puntos

30 horas/año 2 puntos

Podólogo

40 horas/año 2 puntos

25 horas/año 1 punto

- 2) Número de limpiezas generales y/o de choque en domicilio de los usuarios, realizadas por la empresa de forma gratuita, hasta 10 puntos.

15 limpiezas 10 puntos

9 limpiezas 6 puntos

5 limpiezas 4 puntos.

Oferta económica: Hasta un máximo de 35 puntos.

La mejora en la oferta económica se valorará conforme a la siguiente formula:

$$X = (Pt - Pi) / (Pt - Pb) \times M$$

Siendo:

X- Puntuación obtenida.

Pt – Importe máximo de precio/hora (IVA no Incluido).

Pi – Precio hora ofertado.

Pb – Precio hora ofertado más bajo.

M – Máxima puntuación (35)

El porcentaje máximo de reducción que será objeto de puntuación se fija en el 7% del presupuesto base de licitación por hora de servicio.



XV. ACREDITACIONES ADJUNTABLES EN LA PRESENTACION DE OFERTAS.

Las empresas o entidades licitadoras deberán aportar los documentos originales o copias debidamente compulsadas acreditativas de los extremos que pretendan para su valoración.

Igualmente, deberán aportar la especificación de la plantilla de personal que oferta adscribir a la prestación del servicio objeto del contrato, adjuntando acreditaciones sobre cualificaciones profesionales (titulaciones académicas y experiencia profesional del personal en plantilla que vincularían a la prestación, certificaciones administrativas expedidas por Administraciones a las que han prestado sus servicios con indicación del resultado del nivel de ejecución...) y otros méritos que pretendan hacer valer al efecto.

En su caso, un Proyecto concreto y detallado de la organización del servicio y de cada una de las mejoras que ofertan y en el que se especifiquen claramente fechas límite o plazos de implantación.

XVI. FALTAS Y SANCIONES.

Las faltas en que pudiera incurrir el contratista se podrán clasificar en **leves, graves y muy graves**, de acuerdo a los siguientes criterios:

- 1) **Se considera falta leve** el incumplimiento de las obligaciones que le incumben, entre ellas, los incumplimientos en el horario establecido, incorrecciones con los usuarios o, en general, la falta de puntualidad y el incumplimiento de sus deberes por negligencia o descuido.
Las faltas leves se sancionarán, previo apercibimiento, según el perjuicio causado y, en todo caso, dentro de una graduación entre 120,00 y 360,00 Euros.
- 2) **Tendrán la consideración de faltas graves** además de incurrir en alguno de los supuestos que a continuación se describen, incurrir con reiteración en alguno de los supuestos tipificados como “falta leve”, precisando que dicha reiteración se circunscribe a la constatación de 2 resoluciones administrativas sancionadoras definitivas. Los supuestos que, en todo caso, merecen la calificación de “faltas graves” son:
 - a) El abandono del servicio.
 - b) La falsedad o falsificación en la acreditación de los servicios prestados.
 - c) No guardar la debida confidencialidad a los datos o los asuntos que conozcan, la empresa o los profesionales a su cargo, por razón del servicio prestado.
 - d) Cualquier otra que merezca justificadamente dicha calificación, a juicio del Técnico Municipal Director del Servicio en relación a las condiciones contractuales.

Las faltas graves se sancionarán con multas entre 360,00 y 1202,00 Euros.



3) **Constituyen faltas muy graves**, además de incurrir en alguno de los supuestos que a continuación se describen, incurrir con reiteración en alguno de los supuestos tipificados como “falta grave”, precisando que dicha reiteración se circunscribe a la constatación de 2 resoluciones administrativas sancionadoras definitivas. Los supuestos que, en todo caso, merecen la calificación de “faltas muy graves” son:

- a) Las ofensas verbales, físicas o el trato vejatorio al usuario.
- b) Las acciones u omisiones que supongan infracción o incumplimiento del servicio o se opongan manifiesta y notoriamente a lo establecido en el presente Pliego, mereciendo en ambos casos por la entidad de sus consecuencias para el servicio la máxima gravedad como incumplimiento, siempre que se justifique motivadamente por informe del Técnico Municipal Director del Servicio.

La comisión de las faltas muy graves se sancionará con multas entre 1200,01 a 2500,00 Euros según las características y consecuencias del incumplimiento. La comisión de 2 faltas muy graves se sancionará siempre con la resolución del contrato.

Respecto a las faltas graves, la comisión de 3 faltas graves podrá ser sancionada además con la resolución del contrato.

El importe de las sanciones que se produzcan se deducirá de la certificación del mes correspondiente, respondiendo, en todo caso, la Garantía Definitiva de la efectividad de aquella.

En San Vicente del Raspeig, 20 de abril de 2010

LA CONCEJAL DE BIENESTAR SOCIAL

JEFE DE SECCIÓN DE SS.SS.

Fdo: M^a ANGELES GENOVES MARTINEZ

Fdo: JUANA SANCHEZ NAVARRO