

27 JUL 2008

22/07/09.-

11

ENTRADA**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS**

Prestaciones Sociales Domiciliarias

Servicio de Ayuda a Domicilio

Cláusula Primera

Objeto del contrato

El objeto del presente contrato es la adjudicación, en el término municipal de Zaragoza, de la gestión, seguimiento y realización de las tareas derivadas de las **Prestaciones Sociales Domiciliarias, contempladas en el presente Pliego.**

En el presente contrato se ha previsto la realización independiente de diferentes partes en función del ámbito territorial del mismo, mediante la división en zonas, teniendo en cuenta lo señalado al efecto en la Ley de Contratos del Sector Público.

A efectos de la adjudicación, esta tendrá lugar en tres zonas que; de acuerdo con la división territorial de distritos de Zaragoza, comprenderá, cada una de ellas, los siguientes distritos

- Zona 1.-** Torrero,
Universidad,
Almozara,
Delicias,
Casablanca
Barrios Rurales Oeste
- Zona 2.-** San José
Las Fuentes
Centro
Actur
Rabal
La Jota
Santa Isabel
Barrios Rurales Norte
- Zona 3.-** Casco Histórico
Oliver
Valdefierro.

A efectos de la atención a prestar a los ciudadanos/as beneficiarios de los servicios contemplados en el presente Pliego, se recuerda que en cada uno de los distritos de la ciudad que se relacionan, hay un Centro Municipal de Servicios Sociales, CMSS, que actúa como puerta de entrada a las demandas sociales de los ciudadanos y ciudadanas, a excepción del distrito de Casco Histórico que comprende dos de estos CMSS, y en caso de los Barrios Rurales la atención a estos se realiza a través de los CMSS adscritos a los mismos.

Caso de que durante el periodo de vigencia del presente Pliego de Condiciones Técnicas, por parte del Ayuntamiento de Zaragoza se proceda a la apertura de nuevos Centros Municipales de Servicios Sociales, la empresa/empresas adjudicatarias estarán a lo dispuesto por el Ayuntamiento.

Cláusula Segunda

Tareas

Las tareas objeto de adjudicación son las expresadas, de dos tipos:

1. De atención a las necesidades domésticas o del hogar:

- Limpieza cotidiana de la vivienda.
- Limpieza general del domicilio en casos específicos de necesidad determinada por el/la trabajador/a social del Centro Municipal de Servicios Sociales
- Recogida, lavado, repaso y planchado de ropa, siempre y cuando el beneficiario de la prestación disponga de lavadora y plancha.
- Compra y cocinado de alimentos y limpieza de vajillas
- Reparación menor de utensilios domésticos y de uso personal cuya necesidad de arreglo se presente de modo imprevisto y que el usuario por sus limitaciones no pueda arreglar, siempre y cuando no se precise para ello de la intervención de un profesional especialista.

2. De atención personal:

- Colaborar en la ingestión de alimentos y en la vestimenta de las personas en situación de dependencia.
- Movilización y tareas de aseo e higiene habitual de los usuarios, sin que en ningún caso puedan prestarse tareas de carácter sanitario, excepto la ayuda en la ingestión de medicamentos prescritos. Queda terminantemente prohibido realizar curas de cualquier tipo, así como administración de alimentos o medicamentos vía intramuscular, intravenosa o similares.
- Compañía y entretenimiento en el propio domicilio, velando siempre por la seguridad del usuario, sin que en ningún caso puedan prestarse tareas de carácter educativo - escolar
- Compañía y gestiones en traslados fuera del domicilio: Centro de día, visitas médicas, visitas a la familia, centros escolares, etc, así como recogida y entrega de documentos de forma esporádica.
- Promoción de hábitos personales y sociales.
- Asesoramiento, seguimiento y tratamiento social.
- Desarrollo de habilidades para las actividades de la vida diaria de los usuarios.

Cláusula Tercera

Derechos y Obligaciones de la corporación municipal

El Ayuntamiento de Zaragoza, ostentará, en todo caso, las potestades y obligaciones siguientes:

1. La dirección, planificación y evaluación del Servicio.
2. Mantener y coordinar la relación de actividad con la empresa/empresas adjudicatarias.

Esta relación entre la empresa/s adjudicataria/s con el Ayuntamiento se canalizará a través de los **Servicios Sociales Municipales, a los cuales compete la valoración del caso**, efectuar el correspondiente diseño de la intervención, asignando mediante el **Plan Individual de Atención (PIA)**, o en su caso la Orden de Alta, las horas semanales de atención, los días de atención, las tareas asignadas y su frecuencia horaria, así como la fecha de inicio y finalización de la prestación.

3. **Determinar y ordenar**, de modo explícito, los casos que deberán ser atendidos.
4. **Comunicar**, por escrito, a la empresa/empresas adjudicatarias la Orden de Alta y el contenido de las tareas a llevar a cabo, recogido en el Plan Individual de Atención. Estas comunicaciones se realizarán por parte de los Servicios Sociales Municipales.
5. **Ordenar las modificaciones** en la prestación del servicio, que el interés público y la evolución del usuario aconseje.
6. **Fiscalizar la gestión del contratista** a cuyo efecto podrá inspeccionar las tareas que se estén desarrollando para comprobar si son acordes con las indicaciones dadas; pedir documentación e informes a la entidad y dictar órdenes oportunas para mantener o restablecer la debida calidad del servicio. A estos efectos, los Servicios Sociales Municipales establecerán con la empresa/s adjudicataria/s el calendario de reuniones de coordinación y supervisión del servicio que se estime oportuno, con especial énfasis en la gestión de calidad del servicio.
7. **Abonar el importe de los servicios prestados** en la forma establecida en el presente Pliego de Condiciones Técnicas.
8. **Imponer a la empresa/as contratistas las sanciones pertinentes**, por razón de las infracciones que cometiese.
9. **Cualquier otra** que se establezca en la legislación vigente.
10. Los **Servicios Sociales comprobarán la materialización y calidad** de los servicios prestados mediante, reuniones de coordinación; solicitud de la documentación que permita verificar y hacer el seguimiento del personal asignado para la prestación del objeto del contrato; acciones e informes de control que consideren oportuno; el seguimiento diario de las incidencias habidas en el servicio y la expresión de su conformidad o no; cuantas acciones estimen oportunas para la gestión de calidad del servicio.

Cláusula Cuarta

Derechos y obligaciones del adjudicatario

Son **obligaciones de la empresa/empresas adjudicatarias**:

- 1 **Disponer de una sede social** en la ciudad de Zaragoza
- 2 **Prestar el servicio** en la forma que, sin apartarse del contenido del presente Pliego de Condiciones, le sea ordenado por los Servicios Sociales Municipales.
- 3 **Contar con los medios materiales, técnicos y personales suficientes** en número y cualificación para atender el servicio objeto de contrato, asumiendo todos los costes derivados de la relación con el personal de su plantilla, así como todas las responsabilidades derivadas tanto de los hechos susceptibles de producirlas, como de las relaciones laborales con dicho personal, que en ningún caso, se considerará como personal municipal.

Asimismo la **empresa/as adjudicataria/as asumirán los costes de lo exigido en el presente Pliego de Condiciones Técnicas**, más los derivados de aquellos acuerdos adoptados por el órgano competente en relación con la interpretación del presente Pliego y/o de aquellas decisiones adoptadas por dicho órgano en relación a la adecuada gestión del servicio que es objeto de adjudicación según el presente Pliego.

- 4 **Formar técnicamente a sus trabajadores** en las materias propias del servicio que deben prestar y prepararles con la formación específica que requiera la atención de calidad a los usuarios, así como **dotarles de los medios que sean precisos** para cumplir con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales, incluidos los universales.

- 5 **La empresa/empresa/s adjudicataria/s** a la/s que se le/s adjudique el presente contrato **se subrogarán en el personal** exigido por el presente pliego y que estuvieran contratados por la empresa adjudicataria saliente.
- 6 **Cada profesional contratado** por la empresa/empresas adjudicatarias dispondrá de una **tarjeta identificativa la cual será visada por los Servicios Sociales Municipales**. Dicha tarjeta será plastificada y constará de nombre, apellidos y fotografía; nombre de la empresa adjudicataria, fecha de emisión y sello de la empresa; visado de los Servicios Sociales Municipales. **El coste correrá a cargo de la empresa/empresas adjudicataria/s**
- 7 **Remitir al Ayuntamiento los documentos** que se indican en el Anexo "Documentos" en forma, modo, contenido y periodicidad que el presente pliego regula.
- 8 **Facilitar al Ayuntamiento la inspección y fiscalización del Servicio** y de la documentación relacionada con el mismo.
- 9 **Realizar las tareas necesarias que permitan una información lo mas concreta posible** de las incidencias en la prestación del servicio y de la atención personalizada y psicosocial al usuario.
- 10 **Disponer de un sistema informático en red, (Página WEB)** que cumpla los criterios de seguridad y de protección de datos exigibles por la legislación vigente y los señalados en el presente Pliego, que permita a los Servicios Sociales Municipales conocer, en tiempo real y en un momento determinado y desde las oficinas municipales, la situación y características de la atención definidas en el presente Pliego:

- **Nombre del usuario/a, dirección, días de atención, horarios, tareas; fechas de alta y baja; nombre del Auxiliar de Ayuda a Domicilio que atiende a cada usuario; nombre del Trabajador Social responsable del seguimiento de cada titular del servicio**
- **Horas efectivamente prestadas cada mes, horas no prestadas cada mes, con indicación de las causas.**
- **Visitas efectuadas por el Trabajador Social, fecha, horario y tiempo de duración de las mismas y cualesquiera otra de las circunstancias que definan la situación de disfrute del servicio de un usuario concreto.**
- **Historial del usuario:** Además de los datos anteriormente señalados, que deberán disponerse para cada uno de los usuarios atendidos y habrán de estar disponibles durante todo el periodo de la adjudicación, en el historial del usuario se deberá disponer de información de las fechas de alta, de baja definitiva, fechas de bajas temporales, altas procedentes de bajas temporales; relación de tareas prescritas y/o variación de las mismas en lo referido a la intensidad y/o frecuencia del servicio; incidencias acontecidas en la prestación del servicio, así como aquellas anotaciones que permitan observar el historial del servicio a cada usuario.

Asimismo se deberá anotar aquellas incidencias y/o variaciones en el estado del usuario/a que hayan originado u originen cambios, aumento o disminución de las necesidades de atención personal.

El sistema informático en red ha de permitir la **consulta diaria de los datos de actividad** que muestren el número real, diario, de usuarios a los que se ha prestado y no se ha prestado el servicio, así como las variaciones habidas en razón de las situaciones de altas definitivas, bajas definitivas, bajas temporales, reanudaciones del servicio tras bajas temporales.

Habrá de ser posible la **consulta en línea** (RED) de la relación diaria (plazo máximo de 24 horas) de visitas realizadas, relación diaria de incidencias habidas (Parte de Incidencias) y cuantos otros datos permitan un adecuado seguimiento y supervisión del servicio a cada usuario/a.

Estas relaciones se presentarán con identificación del CMSS de referencia, del n  de SIUSS, nombre completo del usuario/a y dirección. Los Servicios Técnicos Municipales, en un plazo máximo de 10 días, a partir de la fecha de formalización del contrato darán las instrucciones que correspondan con el fin de que la empresa o empresas adjudicataria/s puedan ajustar, acoplar y/o adaptar sus sistemas informáticos a las exigencias requeridas en el presente Pliego.

El sistema informático en red habrá de permitir la gestión del servicio tanto en su conjunto como por uno de los usuarios atendidos, dando respuesta a la **gestión del itinerario de trazabilidad tanto de la gestión servicio como de la atención de los usuarios.**

- 11 **Adoptar las medidas de contratación laboral** que favorezcan la permanencia de sus trabajadores.
- 12 **Organizar la distribución de las vacaciones reglamentarias de los Auxiliares de Ayuda a Domicilio y de los Trabajadores Sociales**, la cual se hará de tal modo que sean compatibles con las exigencias de los usuarios atendidos. **La empresa/empresas adjudicatarias deberán presentar** por adelantado, a los Servicios Sociales Municipales, el plan trimestral de vacaciones reglamentarias.
- 13 **La empresa/s asumen la responsabilidad del correcto funcionamiento del servicio**, así como de los daños que su personal pueda ocasionar, por cualquier causa, en el domicilio de las personas usuarias, en su mobiliario, instalaciones y objetos personales, sin que esa responsabilidad repercuta en ningún caso en el Ayuntamiento de Zaragoza.
- 14 **La empresa/s adjudicataria/s garantizarán la defensa jurídica de sus trabajadores** contra las denuncias que se puedan producir en el desarrollo de su trabajo profesional, sin perjuicio de las actuaciones que puedan derivarse, en caso de probarse los hechos denunciados.
- 15 **La/s empresa/s adjudicataria/s deberán presentar al inicio del contrato** la siguiente documentación:
 - Relación de nombres y apellidos, número de afiliación a la seguridad social y formación (titulación) de cada trabajador contratado para el objeto del contrato de servicio, así como la documentación acreditativa de haber abonado los costes de la seguridad social del personal adscrito al objeto del contrato.
 - Copia de los contratos laborales del personal asignado a la prestación del servicio
- 16 **La empresa/s adjudicataria/s deberán presentar, cada tres meses:**
 - Relación actualizada, con nombres y apellidos, número de afiliación a la seguridad social y formación (titulación) de cada trabajador, zona y distrito al que est  adscrito para el desempeño de su actividad; información de los nuevos contratos así como relación nominal de todas las variaciones de jornada que se hayan producido.

Cláusula Quinta**Organización del servicio**

La empresa/empresas adjudicatarias dispondrán, en su estructura organizativa, de dos departamentos:

Departamento de Atención y Apoyo a los Auxiliares de Ayuda a Domicilio y Trabajadores Sociales.

Departamento de Relaciones con los Servicios Sociales Municipales y de Atención de Usuarios.

Ambos departamentos dispondrán, cada uno de ellos, de línea telefónica propia, distinta y directa del resto de las líneas telefónicas de la empresa/s adjudicatarias. Uno de ellos que actuará como Oficina de Atención al Público y que deberá estar en funcionamiento como mínimo, excepto festivos, desde las 7 de la mañana hasta las 22 horas de lunes a viernes y los sábados de 9 a 14 horas.

La/s empresa/s adjudicataria/s distribuirá/n a los auxiliares de ayuda a domicilio atendiendo al principio de idoneidad entre el usuario/a, las tareas a llevar a cabo en el domicilio de acuerdo con la orden de alta, y el Auxiliar a Domicilio.

La/s empresa/s adjudicataria/s pondrán a disposición de los profesionales que prestan directamente el servicio en el domicilio y de aquellos que tienen que realizar las **tareas de supervisión y coordinación**, los medios técnicos necesarios para asegurar el adecuado cumplimiento de sus obligaciones y facilitar la información suficiente, veraz y actualizada sobre el servicio prestado al usuario/a

La empresa/s adjudicataria/s no podrán modificar ninguno de los apartados del PIA (Plan Individual del Atención) y/o de la orden de alta, salvo por causas imprevistas de extrema urgencia y de ineludible aplicación y/o que pudieran afectar a la seguridad del usuario/a. Estas circunstancias se deberán comunicar a los Servicios Sociales Municipales con la mayor celeridad posible y siempre durante el día en el que ocurre, mediante el oportuno Parte de Incidencias.

Estos cambios serán considerados puntuales, a salvo de una valoración expresa en sentido contrario y debidamente comunicada, por parte de los Servicios Sociales Municipales. Los cambios en la prestación del servicio que sean solicitados por parte del usuario/a sólo serán de aplicación cuando sean autorizados, expresamente por escrito, por los Servicios Sociales Municipales.

Antes de iniciar el servicio será realizada una visita domiciliaria al usuario/a titular del servicio con el fin de proceder a la presentación, de las características de la atención a recibir y de los profesionales que van a realizar de modo directo la atención y coordinación del servicio.

Cláusula Sexta**Horario del servicio**

En lo referido al horario de prestación del servicio, hemos de distinguir:

A.- Usuarios acogidos a la Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia.

Para aquellas personas que tengan prescrito el Servicio de Ayuda a Domicilio en su correspondiente Programa Individual de Atención, aprobado por el Gobierno de Aragón en el marco de la Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y de Atención a las Personas en situación de Dependencia, **el número de horas de atención serán las que en el mismo se establezcan**, manteniéndose siempre y cuando persista dicha prescripción.

De la misma manera se respetará lo que en dicho Programa Individual de Atención pueda determinarse respecto a horarios y contenidos de la prestación.

B.- Usuarios acogidos a las Prestaciones Sociales Domiciliarias Municipales:

B.1.- En el caso de que la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio tenga como objetivo el **Apoyo al Cuidador** debido a una situación sobrevenida, tanto por razones psico - físicas o que la persona dependiente lo sea por tener menos de 12 años de edad **la prestación podrá realizarse en horario de mañana, tarde o noche y en el número de horas semanales** que así indiquen los Servicios Sociales Municipales en su **informe de concesión del servicio**.

Con carácter general, el servicio mínimo será de una hora continua y las fracciones de hora serán de 15 minutos de duración. De manera excepcional, y debidamente justificados, podrán establecerse periodos mínimos de 30 ó 45 minutos.

B.2.- Para el **resto de usuarios que no estén contemplados** en el supuesto anterior la prestación del servicio se podrá realizar tanto en horario de mañana como de tarde, entendiéndose por tal comenzar a las 07:00 horas y finalizar a las 22:00 horas.

Con carácter general, el servicio mínimo será de una hora continua y las fracciones de hora serán de 15 minutos de duración. De manera excepcional, y debidamente justificados, podrán establecerse periodos mínimos de 30 ó 45 minutos.

B.3.- Se considerará **horario nocturno**, los servicios que se realicen entre las **22 horas y las 7 horas**. **Las horas festivas** son las que se realicen en domingos y festivos, según el calendario laboral vigente en Zaragoza.

El plazo de inicio en la prestación del servicio será como **máximo antes de las 72 horas** a partir de la recepción de la Orden de Alta emitida por los Servicios Sociales Municipales. En casos de **extrema urgencia**, debidamente dictaminados por los Servicios Sociales Municipales, el servicio habrá de prestarse, como máximo, dentro de las **24 horas a contar desde la recepción de la Orden de Alta**.

El retraso en la hora de comienzo de la prestación no conllevará un menor tiempo de atención en el domicilio del usuario/a, y el tiempo establecido para el servicio se cumplirá en su totalidad.

Cláusula Séptima**Relaciones con el usuario**

La/s empresa/empresas adjudicataria/s deberán prestar el servicio a toda persona que cumpla los requisitos dispuestos en la normativa de referencia y que esté comprendido en las órdenes de prestación, de forma que a todos los efectos, será considerado usuario del Servicio de Ayuda a Domicilio.

1. **La entidad y el personal que presta la atención deberá eludir todo conflicto personal** con los usuarios, informando expresamente, a través de los canales de coordinación antes descritos, de todo incidente a los Servicios Sociales Municipales para que éste resuelva.
2. **La empresa/empresas adjudicatarias deben prohibir a sus trabajadores la percepción de cualquier tipo de gratificación, donación o contraprestación económica** por parte de los usuarios, siendo los responsables de su cumplimiento, debiendo informar a los técnicos de los Servicios Sociales Municipales de cualquier situación de esta naturaleza que se produzca.
3. **La empresa/empresas adjudicatarias deberán velar por el mantenimiento de una relación de respeto con el usuario**, basándose en las reglas de la buena fe y diligencia.
4. **Las comunicaciones al usuario** de cualquier incidencia que modifique la prestación del servicio serán por escrito en todos los casos.
5. **Toda comunicación/instrucción remitida desde la empresa/empresas adjudicatarias al usuario** deberá ser siempre comunicada previamente por escrito a los Servicios Sociales Municipal, o en el mismo día.
6. **En ningún caso** la empresa/empresas adjudicatarias dispondrán de las llaves del domicilio de los usuarios. Así mismo los Auxiliares de Ayuda a Domicilio solamente accederán y permanecerán en los domicilios en presencia de los titulares de la prestación.

Cláusula Octava**Supervisión, seguimiento y control del servicio**

Los Servicios Sociales Municipales comprobarán la materialización y calidad de los servicios prestados mediante:

A.- Las reuniones de coordinación que estimen oportunas.

B.- Los Servicios Sociales Municipales realizarán, periódicamente, la comprobación del cumplimiento por parte de la empresa/s adjudicataria/s de las obligaciones de cumplimentar y abonar los TC1 y TC2 referidos al personal Trabajador Social y Auxiliar a Domicilio adscrito a cada una de las zonas, para lo cual la empresa/s adjudicataria/s facilitarán a los Servicios Sociales Municipales copia de dichos documentos. Ello sin menoscabo de que el Ayuntamiento solicite cuando así lo estime oportuno los documentos originales para su comprobación y verificación.

C.- Los Servicios Sociales Municipales realizarán controles en los domicilios de los usuarios en el que se comprobará la puntualidad, trato, presencia; las incidencias sobre las ausencias del usuario de su domicilio o la falta de comunicación ante el requerimiento de los profesionales que prestan directamente el servicio; la calidad de los trabajos prestados; la adecuación de la información remitida por la empresa/empresas adjudicatarias a la situación del usuario y cualquier otro aspecto relacionado con la prestación del servicio.

D.- Los Trabajadores Sociales adscritos a la/s empresa/s adjudicataria/s realizarán un mínimo de **15 visitas a la semana** con la finalidad del seguimiento en la atención directa al usuario, de la actividad de las auxiliares a domicilio y de cuantas cuestiones sean precisas para el buen funcionamiento del servicio.

El número mínimo de visitas semanales - anuales de supervisión, por zona en las que se divide la actividad del servicio, se refleja a continuación:

Zona	Semana	Año
Zona I.-	210	10.920
Zona II.-	255	13.260
Zona III.-	75	3.900
Total	540	28.080

Semanalmente, las trabajadoras sociales de la empresa/s adjudicataria/s mantendrán un **reunión de coordinación con el CMSS de referencia** con el fin de coordinar las propuestas semanales de visitas de supervisión a los usuarios/as así como aquellas otras cuestiones que tengan que ver con el adecuado funcionamiento del servicio en lo referido a la atención directa a los usuarios/as en su domicilio. **A efectos de la tareas de gestión, coordinación y seguimiento** del servicio, los CMSS de los Barrios Rurales Norte – Este, cuentan como si fueran un solo CMSS, y de igual manera los CMSS de los Barrios Rurales Sur – Oeste.

Mensualmente, la/s empresa/s adjudicataria/s elaborará un **informe de las visitas de control efectuadas** (por zona de adjudicación) que será remitido a los Servicios Sociales Municipales quienes habrán de dar su conformidad o no al mismo, estableciendo las consecuencias oportunas, que en su caso pudieran derivarse, señalando las propuestas de sanción a que hubier lugar, de acuerdo a lo establecido en el presente pliego.

E.- La/s empresa/s adjudicataria/s del servicio correrán a su cargo con el coste de un estudio sobre la atención y satisfacción del usuario, que se realizará como mínimo en dos ocasiones a lo largo del periodo de duración del contrato. Ello sin menoscabo de los controles de calidad que pudieran realizar los Servicios Sociales Municipales.

Este tipo de estudio no podrá realizarse por personal de la empresa/s adjudicataria/s, ni personal asociado y/o de empresas asociadas; habrá de ser realizado por medio de una contratación externa. **Los Servicios Sociales Municipales habrán de dar el visto bueno**, previamente a la contratación, al **proyecto técnico del estudio**.

Cláusula Novena

Recursos humanos

La/s empresa/as adjudicataria/s aportará todo el personal necesario y suficiente para la realización del objeto del contrato, de acuerdo con las condiciones técnicas establecidas en el presente Pliego y con plena responsabilidad para ofrecer una ejecución a satisfacción de la corporación municipal.

Como mínimo por cada zona adjudicada a la/s empresa/empresas adjudicatarias, dispondrán del siguiente personal:

- **Personal para el Departamento de Atención y Apoyo a los Auxiliares de Ayuda a Domicilio y Trabajadores Sociales** con línea telefónica propia, distinta y directa del resto de las líneas telefónicas de la empresa/s adjudicatarias.
- **Personal para el Departamento de Relaciones con los Servicios Sociales y de Atención de Usuarios** con línea telefónica propia, distinta y directa del resto de las líneas telefónicas de la empresa/s adjudicatarias.
- **El número de Auxiliares de Ayuda a Domicilio**, suficiente, que permita atender el servicio en el modo y forma establecido en los PIAS y en lo regulado en el presente Pliego.
- **Para cada una de las zonas contará, como mínimo,** con el número de Trabajadores Sociales que se indica a continuación:

Zona I.-	14 Trabajadores Sociales 2 Coordinador/a
Zona II	17 Trabajadores Sociales 2 Coordinadores/as
Zona III.-	5 Trabajadores Sociales 1 Coordinadores

- a. Los Trabajadores Sociales estarán contratados y distribuidos de tal modo que puedan desempeñar sus obligaciones desde las **7 horas a las 22 horas y en un turno de guardia desde las 22 horas a las 7 horas**. La distribución en turnos de mañana, tarde y noche será proporcional a los usuarios atendidos en cada turno. El turno nocturno de guardia se pondrá en funcionamiento a partir de la existencia de usuarios atendidos desde las 22 horas a las 7 horas del día siguiente.
- b. **La empresa/as adjudicataria/s habrán de dar a sus trabajadores, la formación básica y complementaria necesaria para poder desempeñar las tareas de forma excelente y adaptada a las habilidades funcionales, psicológicas y sociales de las personas a atender**, mediante el conocimiento de nuevas técnicas que eviten malas prácticas. Todas estas actividades formativas tendrán que estar acompañadas con medidas preventivas de salud laboral y/o especialización, dependiendo de las necesidades a atender y tendrán una **duración no inferior a 20 horas/año por trabajador**.
- c. **La/s empresa/as adjudicataria/as habrá de dotar a plantilla** que se relaciona con los usuarios:
 - **Los medios de comunicación** adecuados para que los requisitos exigidos en el apartado de la página WEB, o de los exigidos en caso de no disponer de página, puedan cumplirse.

- **Los medios técnicos requeridos** para que puedan desempeñar las labores de levantamiento, movilización y aseo de usuarios que lo precisen por circunstancias de sobrepeso, padecimiento del usuario, su nivel de dependencia u otras.
- d. La/s empresa/s adjudicatarias harán la distribución de las vacaciones reglamentarias de los Auxiliares de Ayuda a Domicilio y de los Trabajadores Sociales de tal modo que sea compatible con la prestación directa del servicio a los usuarios.
- e. **Los ceses en las relaciones laborales de los Trabajadores Sociales conllevarán la contratación en el plazo máximo de 6 días de otro Trabajador Social.**
- f. En el caso de las **Incapacidades Laborales Transitorias (ITL)** de los Trabajadores Sociales se deberá seguir un procedimiento similar a los ceses.
- g. Respecto de los recursos humanos exigidos por el presente pliego la/s empresa/s adjudicatarias **tienen la obligación de:**
 - **No contratar en prácticas a ningún trabajador**, de los mínimos establecidos en el presente pliego.
 - Presentar en los Servicios Sociales Municipales, el contrato de trabajo, de todo nuevo trabajador que se incorpore a la prestación del servicio.
 - Finalizada la adjudicación, **la empresa/s adjudicataria/s presentarán, ordenados alfabéticamente, los contratos de trabajo y relación nominal** de todos los recursos humanos exigidos en este apartado.

Asimismo deberá/n cumplir con las obligaciones que se puedan derivar de los acuerdos adoptados por el Consejo Territorial del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia en materia de acreditación de centros prestadores del servicio así como lo referido a los perfiles profesionales y Certificado de Profesionalidad. También vendrán obligados a cumplir las obligaciones que se deriven de las regulaciones que, sobre estos temas y en el ejercicio de sus competencias, **haga el Gobierno de Aragón.**

Los/as coordinadores/as tendrán como mínimo el título de Trabajo Social, las auxiliares a domicilio como mínimo el título de Graduado Escolar y los trabajadores Sociales el título de Trabajo Social.

En un periodo no máximo a 30 días desde la fecha de formalización del contrato la empresa/s adjudicataria/as habrán de presentar una propuesta de desarrollo operativo que permita visualizar cómo va a proceder a dar cumplimiento a lo señalado en el párrafo anterior, así como que especifique los profesionales a su cargo, a los que afecta, acciones a llevar a cabo y calendario de actuaciones. **La/s empresa/s adjudicataria/s dispondrán de un año a contar desde el primer día de prestación efectiva del servicio para dar cumplimiento a lo señalado en el párrafo anterior.**

En el caso de que el Gobierno de Aragón, en el ejercicio de sus competencias, regule el tema referido a la acreditación de centros y empresas prestadoras del servicio y lo referido a los perfiles profesionales, derivado de las obligaciones reguladas por la Ley 39/ 2006, estas (empresas) **estarán obligadas, a dar cumplimiento a las mismas, corriendo a su cargo los costes que se pudieran derivar.**

Cláusula Décima**En caso de Huelga**

En el **supuesto de eventual conflicto laboral** que **derivase en huelga** la/s empresa/empresas adjudicatarias deberán informar a los Servicios Sociales Municipales de las incidencias y circunstancias de dicho conflicto, con **diez días naturales antes** del inicio de la misma. Previamente, a la celebración del conflicto laboral, la empresa/empresas adjudicatarias deberán:

- Presentar un **informe propuesta de servicios mínimos**, siendo los Servicios Sociales Municipales quienes indicarán los usuarios a los que en esas jornadas deben prestar el servicio.
- **Informar a los Servicios Sociales Municipales** a cerca de las incidencias y desarrollo del conflicto laboral.
- Finalizado el conflicto laboral deberán **informar de los servicios mínimos prestados y el número de horas o servicios en su caso, que se hayan dejado de prestar**. Dicho informe deberá presentarse en el **plazo máximo de 72 horas tras la finalización del conflicto laboral**.

En el caso de que el conflicto laboral derivase huelga, durante el periodo de la misma **solamente se abonarán los servicios efectivamente realizados a los usuarios**, a los que se les ha concedido la prestación del servicio de un modo regular.

Esta deducción de ingresos por incumplimiento de contrato derivado de la ausencia de actividad, durante la huelga, **será comunicada por escrito a la empresa/as adjudicataria** y será realizada en la factura correspondiente al siguiente periodo de facturación, posterior a la huelga.

Cláusula Undécima**Facturación**

1. En los **cinco primeros días laborables de cada mes** la empresa/s adjudicatarias presentarán en los Servicios Sociales Municipales la **factura del mes anterior y adjuntarán todos los documentos que exige el presente pliego** y los que se pudieran solicitar, vinculados a la facturación.
2. **No se realizarán ni serán facturadas horas derivadas de las bajas temporales**, del servicio.
3. **En ningún caso se facturarán más horas que las efectivamente prestadas** en los domicilios de los usuarios dados de alta y no excederá en ningún momento de las horas de atención concedidas a los usuarios en las órdenes de alta y PIA correspondientes, o bien en la ordenes de alta del resto de los usuarios tal y como se indica en la cláusula sexta.

A efectos de este Pliego, **se entiende por servicio efectivamente prestado aquel en el que se han desarrollado las tareas previstas en el PIA y/o en la Orden de Alta correspondiente**. Solamente se facturarán los servicios efectivamente prestados, independientemente de las causas que hayan impedido su realización.

Excepcionalmente, se podrá facturar el servicio no prestado en un domicilio cuando la causa por la que no se ha prestado el mismo, es que el usuario no abre la puerta o se de una circunstancia sobrevenida que impide la prestación efectiva del servicio. En estos casos y para que sean imputables como facturación estos servicios, se requiere que:

- El Auxiliar de Ayuda a Domicilio se haya personado en el domicilio del usuario en el horario y día previsto en el PIA y/o en las ordenes de alta.
- Se hayan hecho las indagaciones hasta esclarecer la causa que ha dificultado y/o impedido la realización efectiva del servicio.
- **Se remita por escrito y personalmente a los Servicios Sociales Municipales la incidencia en el mismo día** y si no es posible, por razón de horario, mediante fax o correo electrónico, con indicación de las indagaciones realizadas y las causas por las que no ha sido prestado el servicio. **Este informe tiene que ser validado** por los Servicios Sociales Municipales con el fin de que pueda ser incorporado como servicio no prestado, pero facturable.

Cláusula Decimosegunda

Vigencia del contrato

1. El periodo de vigencia del contrato será de **4 años**, siendo posible, de acuerdo con la legislación vigente, la prórroga por hasta dos anualidades mas.
2. El servicio se iniciará el día 1 de octubre de 2009. Si por circunstancias imponderables no fuera posible en esa fecha, deberá comenzar el día primero del mes siguiente a la firma del contrato.
3. En caso de que finalice el presente contrato o sus prórrogas y el siguiente contrato no se haya adjudicado, el **Ayuntamiento de Zaragoza podrá acordar que el adjudicatario continúe con la prestación por el tiempo indispensable para evitar perjuicios para el interés público**, bajo las mismas cláusulas y condiciones, reconociendo la obligación del IPC del periodo en el que se realice la prórroga.

Cláusula Decimotercera

Tipo de licitación, precio e importe del contrato

1.- TIPO DE LICITACIÓN

- A. El tipo de licitación a la baja para cada una de las zonas objeto de licitación, por hora efectivamente trabajada, se establece en **15,735 euros hora, IVA no incluido**, y en **16,836 euros hora, IVA incluido**. El IVA., a repercutir, es del 7% sobre el precio hora.

El precio de licitación incluye todos los costes derivados del pago de las retribuciones a los profesionales, el tiempo de desplazamiento en horario de trabajo efectivo, la coordinación, formación, supervisión, etc. También se entienden incluidos todos los costes derivados de los medios materiales, técnicos y humanos necesarios para prestar adecuadamente el servicio.

El precio hora de los servicios prestados en **horario nocturno y/o festivo** serán aumentados, en todo caso, en **3,50 euros para las horas de servicio nocturno y/o festivo realizadas en el año 2009; en 3,75 euros, las realizadas en el año 2010; y 4,00 euros** las que se realizaren en el año **2011**.

B. Importe máximo del contrato.

Tal y como se ha señalado en la cláusula 1ª, el presente contrato tiene por objeto la realización de las **tareas y actividades derivadas de las Prestaciones Sociales Domiciliarias**, en cada una de las **tres zonas** en las que se divide el término municipal, a efectos de la presente adjudicación.

La/s empresa/empresas licitadoras podrán presentar **proposiciones diferenciadas para una o varias zonas**.

El **valor estimado (VE)** del contrato a efectos de determinar el procedimiento de adjudicación, la publicidad y la competencia del órgano de contratación, asciende a **58.118.213 sin IVA y 62.186.487,91 euros, IVA incluido**, para los cuatro años de vigencia del contrato.

El importe estimado de la adjudicación, en función del precio de licitación, previsto para el **primer año completo del contrato**, IVA incluido e Iva no incluido, (atendido el precio del año 2009 y 2010) es el que se refleja en la tabla siguiente. En la misma se indican el total de horas anuales estimadas a realizar en cada una de las zonas. El total de horas festivas /nocturnas a realizar, anualmente, se estima en un 8% del total.

Zona	Horas.-	Importe año s/iva	Importe año c/iva
Zona I.-	318.824	5.261.432,00	5.633.828,00
Zona II.-	266.189	4.392.816,00	4.745.304,00
Zona III.-	248.956	4.108.425,00	4.399.213,00
Total.-	833.969	13.762.673,00	14.778.345,00

Los importes definitivos se establecerán en función de cuál sea el resultado de la resolución del presente contrato de servicios, para cada una de las zonas adjudicadas.

Las consignaciones presupuestarias fijadas por el Ayuntamiento de Zaragoza constituyen el límite máximo de las horas contratadas anualmente.

En razón de la capacidad presupuestaria del Ayuntamiento de Zaragoza este podrá aumentar el número total de horas anuales de prestación del servicio.

Para el primer ejercicio presupuestario (2009) será la parte proporcional que corresponda al tiempo de prestación del servicio desde la fecha de la firma del contrato y el **31 de diciembre del año 2009**.

Es preciso tener en cuenta que el **volumen total de horas a prestar, anualmente, podrá sufrir variaciones en razón de la evolución vegetativa de la demanda y de las estimaciones de crecimiento realizada por los Servicios Sociales Municipales** en razón de las obligaciones derivadas de la aplicación de la Ley 39/2006 de Promoción y Atención a la Dependencia.

El aumento del volumen de horas que realice se registrará por los precios señalados en este Pliego. La/s empresa/s adjudicataria/s estará/n obligada/s a aportar los medios materiales y personales suficientes para asumir las prestaciones derivadas de las posibles ampliaciones.

2.- FORMA DE PAGO.

El abono a la entidad adjudicataria de las obligaciones derivadas del presente contrato, se efectuará por mensualidades vencidas, mediante la presentación de la correspondiente factura en los Servicios Sociales Municipales.

A la misma se adjuntarán todos los documentos de carácter mensual que exige el presente pliego y aquellos derivados de las instrucciones que, en su caso, pudieran comunicar los Servicios Sociales Municipales.

La factura comprenderá, el **importe de las horas efectivamente prestadas** a los usuarios en los días, fechas y horarios indicados en la orden de alta al precio definitivo de adjudicación que resulte.

El número de las horas efectivamente prestadas no será en ningún caso superior a las horas concedidas en las órdenes de alta de los usuarios.

Por parte de los Servicios Sociales Municipales se realizarán las verificaciones y comprobaciones oportunas, procediéndose a dar conformidad a la misma.

Caso de que no sea así, **se procederá a comunicar por escrito a la empresa/s adjudicataria/s**, en los **cinco días siguientes a la recepción de la misma**, la discrepancia y/o errores detectados, con el fin de que en el mayor breve plazo de tiempo sea subsanado y pueda procederse a la conformidad de la factura.

Si la discrepancia se mantuviera cumplidos los plazos señalados, por parte de los Servicios Sociales Municipales se podrá proceder a la tramitación de la factura sin menoscabo de que en la facturación siguiente se regularice el diferencial, en menos o en más, que pudiera ocasionar la discrepancia presentada.

4. REVISIÓN DE PRECIOS.

El precio hora de la adjudicación se revisará de conformidad con lo señalado en la Ley de Contratos del Sector Público con la aplicación automática del Índice Nacional de Precios al Consumo (IPC) correspondiente al ejercicio anterior.

La primera subida será en el año 2010, **y se establecerá en función del IPC mas 3 puntos para ese año. En el año 2011 también se establecerá en función del IPC mas 3 puntos.** El resto de los años de duración del contrato las subidas serán en función del IPC.

Para evitar demoras en la revisión de precios, ésta se efectuará, inicialmente, en función del IPC provisional publicado por el Instituto Nacional de Estadística, sin perjuicio de su posterior revisión, en caso de divergencia con el IPC definitivo.

Cláusula Decimocuarta**Tratamiento de datos**

La/s empresa/empresas adjudicatarias, en cuanto al tratamiento de datos de carácter personal **deberán respetar, en todo caso, las prescripciones de la Ley Orgánica 15/1999** de 13 de diciembre, B.O.E. núm. 298 de 14 de diciembre de 1999 de Protección de Datos de Carácter Personal y las normas que la desarrollan.

A efectos de la mencionada ley, **la empresa/as contratistas tendrán el carácter de encargados del tratamiento y se someterán, en cada momento, a las instrucciones de los Servicios Técnicos Municipales en materia de medidas de seguridad**, tal y como señala la **disposición adicional trigesimoprimera** de la Ley 30/2007 de 30 de octubre de Contratos del Sector Público.

En todo caso, **la/s empresa/empresas adjudicatarias se obligan a mantener la confidencialidad de los datos de carácter personal a que tengan acceso o hayan de elaborar en razón de la ejecución del contrato y, a tal efecto, adoptará/n las medidas de tipo técnico y organizativo necesarias para garantizar la seguridad** y evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, en atención al estado de la tecnología utilizada, la naturaleza de los datos sistematizados y los riesgos a los que puedan estar expuestos.

La empresa/as adjudicataria/s habrá de tratar los datos de carácter personal únicamente conforme a las instrucciones que al efecto les traslade los Servicios Sociales Municipales y de forma confidencial y reservada, no pudiendo ser objeto de cesión, difusión, publicación o utilización para finalidades diferentes de las que se establecen en el presente Pliego.

Esta obligación seguirá vigente aunque el contrato se haya extinguido, por finalización del objeto del mismo, por resolución o cualquier otra causa legalmente admitida o establecida en el presente Pliego.

La/s empresa/as adjudicatarias, informatizarán, archivarán, únicamente los datos personales y familiares requeridos para el desarrollo del servicio objeto de la presente adjudicación. También deberá/n guardar la debida confidencialidad respecto de toda la información obtenida y documentación elaborada en razón de la ejecución del contrato y esta documentación no podrá ser reproducida, cedida, difundida, publicada o utilizada para finalidades diferentes a las que se establecen en el presente Pliego.

A este respecto cuando finalice la vigencia del contrato la entidad adjudicataria entregará a los Servicios Sociales Municipales, todos los archivos que contengan datos de carácter personal y también cualquier soporte o documento en el que conste algún dato objeto de tratamiento.

La información que se remita a los Servicios Sociales Municipales se realizará con todas las garantías de cifrado, pudiéndose esta leerse, sin cifrar, en los dispositivos informáticos municipales.

Cláusula Decimoquinta

Infracciones y Sanciones

Se considerará conducta merecedora de sanción:

- 1. Infracciones leves.** Serán consideradas infracciones leves en el desarrollo de la prestación:
 - a) Negligencia o descuido en el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato.
 - b) La ligera incorrección con los usuarios.
 - c) La falta de puntualidad en la entrada y salida del domicilio.
- 2. Infracciones graves.** Serán consideradas infracciones graves en ejercicio del servicio:
 - a) El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones de la empresa adjudicataria reseñadas en la cláusula cuarta.
 - b) El trato vejatorio al usuario.
 - c) Excluir de la prestación del servicio a un usuario autorizado por los Servicios Sociales Comunitarios.
 - d) La entrega de la documentación exigida en el pliego en fechas y plazos distintos de los previstos en el contrato.
 - e) La negligencia o cumplimiento defectuoso de las obligaciones contractuales que causen detrimento en la prestación del servicio.
 - f) La vulneración del deber de guardar secreto respecto a los datos de carácter personal que conozcan en razón de las actividades que se realizan, que no constituyan infracción muy grave.
 - g) La acumulación o reiteración de tres infracciones leves durante el periodo de la adjudicación.
 - h) El incumplimiento reiterado e inadecuado de los deberes y obligaciones con el usuario y la Corporación, tanto en lo referido a la entrega de la documentación a los Servicios Sociales Municipales, según se indica el Pliego o en lo relativo a las actividades y actuaciones recogidas en el presente Pliego.
- 3. Infracciones muy graves.** Serán consideradas infracciones muy graves, en el ejercicio del servicio:
 - a) Incumplimiento de la normativa legal vigente.
 - b) La no contratación del total de los Trabajadores Sociales, requeridos para cada zona, durante un periodo superior a una semana.
 - c) La vulneración del deber de guardar secreto respecto a los datos de carácter personal que se conozcan en razón de las actividades que se realicen. Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de 1999. El incumplimiento de las medidas que aseguren la Protección de Datos en la transmisión de la información a los Servicios Sociales Municipales.
 - d) Cualquier conducta constitutiva de delito.
 - e) Incumplir las directrices que se reserva el Ayuntamiento, en el cumplimiento del servicio, o impedir que ésta pueda desempeñar las funciones de fiscalización y control que les son propias.
 - f) El incumplimiento de los acuerdos adoptados por la mesa de contratación.

3. Sanciones

- a. La comisión de cualquier infracción que cometiera/n la/s empresa/as adjudicataria/s, dará lugar a la sanción correspondientes.
- b. Cada visita no realizada, sin causa justificada del mínimo de visitas por semana será sancionada con 20 euros por visita no realizada.
- c. Del importe de las facturas mensuales se deducirá, si las hubiere, el montante de las sanciones impuestas al adjudicatario como consecuencia de las infracciones cometidas por incumplimiento del presente pliego.
- d. La comisión de cualquier **infracción leve** podrá dar lugar, a la imposición de una penalización de hasta 400 euros por la primera falta leve, 500 euros por la segunda y 600 euros por la tercera y siguientes.
- e. La comisión de cualquier **infracción grave** podrá dar lugar, a la imposición de sanción de hasta 4.000 euros por la primera, 5.000 euros por la segunda y 6.000 por la tercera y siguientes.
- f. La comisión de cualquier **infracción muy grave** podrá dar lugar, previo expediente instruido al afecto, con audiencia de la empresa adjudicataria a:
 - La imposición de hasta 30.000 euros por la primera, 45.000 euros por la segunda y 65.000 euros por la tercera.
 - La resolución del contrato.

Cláusula Decimosexta

Documentación y solvencia técnica

De conformidad con la Resolución de 22 de Marzo de 1999, de la Dirección General del Patrimonio del Estado, por la que se hace público el acuerdo de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa por el que se sientan criterios para la inclusión en subgrupos de las empresas consultoras y de servicios (BOE nº 84, de 8 de abril de 1999), "los contratos administrativos especiales tales como los de asistencia social, están exentos de clasificación".

Las empresas licitadoras acreditarán que su actividad o finalidad tiene relación directa con el objeto del contrato, según resulte de sus respectivos **estatutos o reglas fundacionales**.

Las empresas licitadoras habrán de acreditar un mínimo de tres años de prestación directa de los servicios objeto del presente Pliego.

Por parte de las empresas licitadoras se aportarán los documentos, que se enumeran a continuación, que justifiquen la solvencia económica, financiera y técnica o profesional:

- **Informe de Instituciones financieras** que acrediten su solvencia, financiera y económica.
- **Las titulaciones académicas y profesionales del personal de dirección** de la empresa y, en particular, del personal responsable de la ejecución del contrato y del personal asignado a la gestión directa del servicio.
- **Declaración sobre la plantilla media anual de la empresa y de su personal directivo** durante los últimos tres años, acompañada de la documentación justificativa correspondiente.

- **Memoria declarativa de actividades y trabajos realizados por la/s empresa/s licitadora/s en el ámbito de actividad objeto del contrato, referidos a los últimos tres años y con el desglose de datos** (fecha, importes) y beneficiarios públicos o privados de los mismos. Cuando la empresa/as adjudicataria realicen actividades en otros ámbitos de los Servicios Sociales, se deberá **completar esta memoria con la información referida a estos ámbitos de actividad.**
- Justificante de la existencia de un **seguro de indemnización para riesgos profesionales**
- **Seguro de Responsabilidad Civil**, por un importe mínimo de **4.500.000 euros** por **cada zona/lote** de adjudicación. El importe de esta póliza habrá de ser actualizado anualmente con el fin de mantenerlo vigente durante cada una de las anualidades de duración del contrato. Se facilitará copia del mismo a los Servicios Sociales Municipales, caso de ser adjudicatario del servicio
- **Declaración de las medidas adoptadas por la empresa licitadora para controlar la calidad de prestación del servicio**, con mención expresa de si el personal técnico y/o la unidad de gestión (calidad) está integrado o no en la empresa.
- **Certificado de calidad**, en cualquiera de sus modalidades.
- Documento **acreditativo de los dispositivos disponibles para la prevención de riesgos laborales**, en concordancia con lo señalado en el Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos laborales del Ayuntamiento de Zaragoza aprobado el 6 de junio de 2006 (**Procedimiento PPRL . 403 – 2**).

Cláusula Decimoséptima

Criterios de Valoración

El Ayuntamiento de Zaragoza resolverá la adjudicación del concurso a la empresa/empresas que obtengan más puntos de la suma de los puntos señalados en los apartados, recogidos en la presente cláusula.

Hay que tener presente que, para ser valorada una propuesta será preciso que se indiquen y se especifiquen los medios y medidas concretos exigibles por el Ayuntamiento para la prestación del Servicio.

Las empresas licitadoras presentarán sus ofertas en el mismo orden que se recoge en la presente cláusula y evitarán la repetición de una misma propuesta en distintos subepígrafes del mismo apartado o de distinto apartado. En todo caso una misma propuesta solamente será valorada una vez.

La **puntuación de la totalidad de los criterios** podrá alcanzar hasta un total de **95 puntos**. Serán evaluados de **forma automática hasta 55 puntos**. Serán evaluados dependiendo de un **juicio de valor**, hasta **40 puntos**.

Por la **oferta económica**, hasta **30 puntos** y por **cuestiones técnicas** hasta **25 puntos**.

A.- Valoración automática

55 puntos

A.1.- Cuestiones Económicas

Baja sobre el precio hora de licitación**hasta 30 puntos**

Por cada **0,0270 euros de baja** sobre el precio hora de licitación, 1 punto. Precio de licitación sin IVA, **15,735 euros / hora**

A.2.- Cuestiones Técnicas**hasta 25 puntos**

A.2.1.- Número de horas anuales por zona, realizadas por la empresa de forma gratuita a usuarios/as que vivan solos/as, no tengan redes de apoyo familiar y tengan bajo poder adquisitivo, **hasta 8 puntos**, a razón de **0,0025 puntos por cada hora de atención**.

La determinación de los casos a los que se haya de dedicar estas horas de servicio, será realizada por los Servicios Sociales Municipales de acuerdo a la normativa municipal reguladora de las **Prestaciones Sociales Domiciliarias**.

A.2.2.- Por cada hora de disminución del tiempo máximo de inicio del servicio, una vez se recibe la Orden de Alta y/o PIA correspondiente, **hasta 6 puntos**.

Por cada **2 horas de disminución en el tiempo máximo previsto** para el inicio de la atención en los casos, **0,25 puntos**.

A.2.3.- Por cada hora de disminución del tiempo máximo de atención de inicio del servicio, en los casos de **extrema urgencia y/o situación sobrevenida**, **hasta 4 puntos**.

Por cada hora de disminución en el tiempo máximo previsto para el inicio de la atención en los casos de **extrema urgencia**, **0,333 puntos**.

A.2.4.- Por cada profesional especializado que se amplíe en los mínimos exigidos en la cláusula novena (recursos humanos) **hasta 2,75 puntos**

Por cada profesional especializado, en cada una de las zonas **0,458 puntos**

A.2.5.- Por cada visita semanal domiciliaria por zona, de supervisión, superior al mínimo exigido en el Pliego **hasta 2,25 puntos**

Por cada **visita semanal**, por cada la zona de adjudicación, que supere al mínimo exigido en el Pliego, **0,05625 puntos**.

A.2.6.- Por cada día de disminución en el tiempo máximo para la contratación de un trabajador social en los casos de cese y/o sustitución **hasta 2 puntos**

Por cada día de disminución, **0,666 punto**.

B.- Valoración en función de juicios de valor**40 puntos****B.1.- Contenido técnico del Proyecto****hasta 20 puntos**

El Proyecto Técnico de prestación del servicio y objeto del contrato, que tendrá como máximo 80 folios, a una sola cara, correctamente paginados y con el correspondiente índice. Se entiende que en el contenido del Proyecto, las cuestiones de organización y gestión del servicio, se habrán de relacionar con la zona para la cual se licita.

Las propuestas referidas a los documentos indicados en el anexo técnico no se contemplan en esta limitación de número máximo de páginas. La presentación será de 1 original y dos copias (una de ellas en soporte CD ROM).

Se valorará exclusivamente aquello que complemente las prescripciones técnicas y suponga innovación especial respecto a la organización planteada en el presente Pliego.

B.1.1.- Gestión de calidad con indicación de los mecanismos internos y externos de control de calidad y la realización de auditorías, y la evaluación de la gestión del servicio y atención al cliente **hasta 5 puntos**

B.1.3.- Metodología, gestión y funcionamiento del servicio **hasta 4 puntos**

B.1.2.- Sistema de organización del trabajo y relación entre profesionales, bien sean estos de la empresa adjudicataria o bien de los Servicios Sociales Municipales (funciones de coordinación, supervisión, control, etc) **hasta 4 puntos**

B.1.4.- Propuestas de mejora orientadas a la **comunicación** entre empresa adjudicataria y usuarios del servicio **hasta 4 puntos**

B.1.5.- Mejoras en la definición de tareas y funciones de los distintos profesionales adscritos a la prestación directa del servicio y su compatibilidad con las exigencias del presente pliego **hasta 3 puntos**

B.2.- Gestión de los recursos humanos **hasta 10 puntos**

B.2.1.- Adecuación de los contenidos del plan anual de formación de la empresa dirigido al personal adscrito, a la adjudicación, **hasta 3 puntos**

B.2.2.- Medidas adoptadas y mejoras que se proponen para fomentar el empleo por encima de los mínimos exigidos en el Pliego **hasta 3 puntos**

Las mejoras se presentarán cuantificadas tanto en lo referido al número y tipología de trabajadores, como a los tipos de contratos (horas, etc), con preferencia por la contratación estable.

B.2.3.- Medidas de contratación, favorecedoras de la inclusión social de personas con dificultades de empleabilidad **hasta 2 puntos**

B.2.4.- Descripción detallada de un código deontológico para la prestación del servicio y actuaciones a llevar a cabo en la empresa en el marco de la responsabilidad social corporativa, **hasta 2 puntos**

B.3.- Otras mejoras presentadas por la empresa licitadora que superen las propuestas recogidas en el presente pliego y que no hayan sido valoradas en anteriores apartados del presente baremo **hasta 10 puntos**

B.3.1.- Mejoras tecnológicas que repercutan en la comunicación entre la empresa adjudicataria y los Servicios Sociales Municipales **hasta 4 puntos**

B.3.2.- Mejoras que contribuyan a la utilización de aparatos técnicos y de movilización dentro del domicilio **hasta 3 puntos**

B.3.3.- Mejoras que potencien las habilidades y destrezas para la relación y comunicación de los usuarios y que contribuyan a la disminución del síndrome del cuidador/a **hasta 3 puntos**

Si las mejoras que se valoran en el presente baremo se presentan condicionadas, no se valorarán.

Cláusula Decimoctava

Disposición final

1. En todo caso, el Ayuntamiento de Zaragoza se reserva el derecho a declarar desierta la adjudicación.
2. En todo lo no establecido en el presente pliego se estará a lo dispuesto por el Ayuntamiento de Zaragoza.

Anexos técnicos, documentación.-

De acuerdo a lo indicado en el Pliego de Condiciones Técnicas las empresas licitadoras deberán presentar **como mínimo los siguientes documentos:**

1. **Parte Diario del Auxiliar de Ayuda a Domicilio.** Tiene por objeto registrar los distintos servicios que el Auxiliar de Ayuda a Domicilio realiza durante su jornada laboral en los domicilios de los usuarios dados de alta. Así como cualquier incidencia que se produzca antes, durante y/o con posterioridad a la prestación del servicio y/o cualquier observación que el Auxiliar a Domicilio estime pertinente acerca del usuario, bien por iniciativa propia, bien por iniciativa del usuario.
2. **Parte diario de las visitas realizadas** por las **Trabajadoras Sociales** en los domicilios de los usuarios/as. **La planificación mensual** (de las visitas) debe estar disponible en la página WEB el día 24 del mes anterior al planificado. En el caso de no disponer de página WEB la planificación mensual se entregará por escrito el día 24 del mes anterior al planificado.
3. **Informe Diario e Informes Semanales** (Control de Presencia de las Auxiliares y Planificación Semanal de las Trabajadoras Sociales), exigidos en el **presente Pliego**.
4. **Parte de Incidencias.** Tiene como objetivo reseñar cualquier variación/ y/o incidencia que se produzca en la prestación del servicio: cambio del auxiliar/ tareas/ horario/ frecuencia/ fecha de la baja temporal o definitiva o cualquier otra observación derivada del seguimiento del usuario que el Trabajador Social considere necesario comunicar a los Servicios Sociales. La entrega por escrito y/o publicación en la página WEB se hará según lo establecido en el Pliego de Cláusulas Técnicas.
5. **Documentos mensuales. Cronograma mensual total de usuarios por CMSS.** Es el documento que acompaña a la factura y el que permite contrastar las horas facturadas así como la naturaleza y fecha de los servicios prestados y fechas en las que los usuarios han sido baja temporal/baja definitiva y fechas de alta de los nuevos usuarios y/o de reincorporación de los usuarios en baja temporal. Se confeccionarán tres cronogramas mensuales, uno por turno.

6. **Resumen mensual del cronograma:** Es un cuadro resumen del Cronograma mensual total de usuarios en el que por CMSS se indican el total de horas de alta, total horas de baja temporal, el total de usuarios atendidos durante el mes, así como el total de usuarios dados de alta y de baja definitiva.
7. **Relación mensual de los usuarios** dados de **alta definitiva y baja definitiva** y de los que se haya modificado las horas semanales de atención concedidas.
8. **Relación mensual de visitas de los trabajadores sociales.** Tiene por objeto registrar las visitas realizadas por los trabajadores sociales en los domicilios de los usuarios.
9. **Relación mensual de los Trabajadores Sociales** que han prestado servicio así como indicación de las fechas en las que no lo han prestado y con indicación de las causas.
10. **Relación mensual de los Auxiliares de Ayuda a Domicilio** que han prestado servicio así como indicación de las fechas en las que no lo han prestado y con indicación de las causas.
11. **Mensualmente TCI y TC2** exclusivamente de los Trabajadores Sociales y de los Auxiliares de Ayuda a Domicilio asignados a esta adjudicación y/o que hayan prestados sus servicios durante el mes.
12. **Factura mensual**, con la anotación de los datos de facturación señalados en el presente Pliego.
13. **Informe mensual de resumen de actividad**, que permita visionar la **trazabilidad de gestión del servicio**, en los aspectos mas relevantes de la actividad llevada a cabo a lo largo del mes, tanto en lo referido al volumen de horas prestadas como a los indicadores de gestión y actividad por cada uno de los CMSS / zona en los que se presta la actividad del servicio.
14. **Informe Trimestral de Incidencias.** Tiene por objeto analizar la tipología y cuantificación de las incidencias ocurridas así como las consecuencias de las incidencias y relacionar dichas incidencias con las edades y género de los usuarios y número de miembros de la unidad de convivencia. Este será remitido a los Servicios Sociales Municipales como máximo 31 días después de finalizado el trimestre correspondiente.
15. **Informe Semestral de resumen de actividad**, cumplimentado de modo similar al Informe Mensual de resumen de actividad.
16. **Memoria Anual.** Tiene por objeto reflejar cuantitativa y cualitativamente el desarrollo del servicio desde el 1 de enero al 31 de diciembre, por cada zona de adjudicación y en el que se deberá contener información desglosada por cada uno de los distritos y CMSS adscritos a los mismos.

La Memoria Anual se remitirá, en el mes de enero de cada año. Si se dispusiera de página WEB se publicará también en la página WEB, una vez que los Servicios Sociales Municipales hayan dado la conformidad a la misma.

Estos documentos o los que la empresa/empresas licitadoras consideren oportunos presentar en su oferta deben ser confeccionados teniendo presente que en ellos deben recogerse las necesidades de **información, comunicación, control y supervisión del servicio objeto del presente pliego.**

Asimismo deberán contener aquellas cuestiones que contribuyan a un **mejor conocimiento de las características del servicio y a la capacidad de control y supervisión de los Servicios Sociales Municipales** sobre la empresa/empresas adjudicatarias.

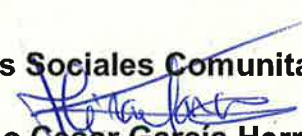
Para cada uno de los **Informes y/ o Soportes Documentales** que la empresa/s licitadoras tengan a bien presentar en su propuesta, se presentará:

- **Modelo del documento.** Formato y Contenido.
- **Soporte en el que los remitirá/presentará** a los Servicios Sociales Municipales.
- **Instrucciones de uso y cumplimentación.**

Esta relación de Informes y/o Soportes Documentales tiene el **carácter de mínimos**. A la vista de las aportaciones de las empresas adjudicatarias **los Servicios Sociales Municipales**, indicarán en los **20 primeros días después de la firma del contrato de adjudicación**, los **formatos, contenido y soportes concretos** de cada uno de los documentos, así como los **periodos y fechas de presentación** de cada uno de ellos, si hubiera modificación respecto de lo indicado en el presente Anexo y Pliego.

En Zaragoza a 30 de junio de 2009.-

Jefe de Servicios Sociales Comunitarios


Julio César García Herreros

Jefe Oficina de Planificación Servicios Sociales.-

Francisco Javier Rodríguez Melón

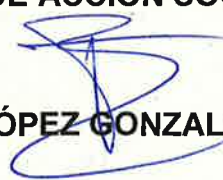
VºBº y Conforme


COORDINADOR GENERAL PRESIDENCIA Y ACCIÓN SOCIAL

LUIS GARCÍA MERCADAL Y GARCÍA LOYGORRI

VºBº y Conforme

CONCEJAL DELEGADA DE ACCIÓN SOCIAL Y EL MAYOR


ISABEL LÓPEZ GONZALEZ