



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES (PPT) PARTICULARS QUE HAURÀ DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DE SERVEIS, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT, PER LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI (SAD)

1. OBJECTE

El present document té per objecte, juntament amb el Plec de clàusules administratives particulars, descriure les obligacions i condicions tècniques específiques que han de ser assumides i desenvolupades per l'empresa que pugui ser adjudicatària de la prestació del Servei d'Ajuda a Domicili de l'Ajuntament d'Inca, de conformitat amb la normativa vigent.

2. MARC NORMATIU I JUSTIFICACIÓ DEL SERVEI

L'Ajuntament d'Inca té atribuïdes competències en matèria de serveis socials per la Llei 7/1985, de 2 d'abril de 1985, reguladora de les bases de règim local, i la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal de règim local de les Illes Balears, així com per la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears.

Està inscrit en el Registre Insular de Serveis Socials de Mallorca amb el núm. 872.

L'atenció domiciliària és una prestació tècnica del sistema públic de serveis socials descrita a la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les illes balears (article 21.k), adscrita a les funcions dels serveis socials comunitaris bàsics (art. 14. k).

És un dels tipus de servei d'atenció domiciliària descrit a:

- La Resolució de 23 d'abril de 2013, de la Secretaria d'Estat de Serveis Socials i Igualtat, per la qual es publica l'acord del Consell Territorial de Serveis Socials i del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència sobre criteris, recomanacions i condicions mínimes per a l'elaboració dels plans de prevenció de les situacions de dependència i promoció de l'autonomia personal; dades bàsiques del sistema d'informació del SAAD i Catàleg de referència de serveis socials (BOE de dia 16/05/2013).
- L'article 8.1 del Decret 86/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals i les directrius de coordinació per a l'autorització i l'acreditació dels serveis socials d'atenció a persones grans i persones amb discapacitat (publicat al BOIB núm. 99 de dia 3 de juliol de 2010), modificat pel Decret 54/2013, de 5 de desembre (publicat al BOIB de dia 07/12/2013).
- L'apartat 1.2 de l'annex del Decret 56/2011, de 20 de maig, pel qual s'aprova la Cartera Bàsica de Serveis Socials de les illes balears (publicada al BOIB núm. 79 de dia 31/05/2011).
- La Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de la Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència.



- El Reglament municipal d'organització i de règim interior del Servei d'Ajuda a Domicili de l'Ajuntament d'Inca (publicat al BOIB núm. 156 de dia 15/10/2011)

El Servei d'Ajuda a Domicili de l'Ajuntament d'Inca disposa d'autorització de funcionament i està inscrit en el Registre Insular de Serveis Socials de Mallorca amb el número 872/0/1.

El Servei d'Ajuda a Domicili contractat per l'Ajuntament d'Inca va prestar durant el 2014 una mitja mensual de 1.608 hores.

Davant la pròxima finalització del vigent contracte de serveis el 30/11/2015 i atès que, per les seves característiques pròpies (servei diari de dilluns a diumenge, de 7 a 22 hores, amb necessitat de substitucions immediates per qualsevol absència del personal que el presta) i per el volum de persones usuàries ateses durant el mes d'agost de 2015 (85 en total), l'Ajuntament d'Inca no disposa dels recursos humans necessaris per a la seva organització; motiu pel qual es fa necessari no interrompre i donar continuïtat a l'esmentat Servei, i tramitar el corresponent expedient de contractació per adjudicar-lo, amb una durada de dos (2) anys des de la finalització del contracte actual, per als anys 2015, 2016 i 2017.

3. DESCRIPCIO DEL SERVEI

El SAD es un conjunt d'actuacions i cures de caràcter personal, psicosocial, educatiu, tècnic i domèstic que poden tenir un caràcter preventiu, assistencial/rehabilitador destinades a famílies i persones amb dificultats per procurar-se el seu benestar físic, social i psicològic, proporcionant-les la possibilitat de continuar en el seu entorn habitual.

El Servei objecte d'aquesta contractació es regirà pel descrit al Reglament municipal d'organització i de règim interior del Servei d'Ajuda a Domicili de l'Ajuntament d'Inca (publicat al BOIB núm. 156 de dia 15/10/2011).

4. PERSONES BENEFICIÀRIES DEL SERVEI

Aquest servei està dirigit a les persones i/o famílies residents al terme municipal d'Inca, proposades per les tècniques responsables (treballadores socials) del departament de Serveis Socials, que compleixen les condicions d'admissió descrites a l'art. 2.2 del Reglament municipal d'organització i de règim interior del Servei d'Ajuda a Domicili de l'Ajuntament d'Inca, anteriorment esmentat.

5. SERVEIS A CONTRACTAR

Els descrits a l'article 4 de l'esmentat Reglament municipal d'organització i de règim interior del Servei d'Ajuda a Domicili de l'Ajuntament d'Inca i altres que puguin ser acordades entre l'adjudicatari i els tècnics responsables municipals.

6. ORGANITZACIO DEL SERVEI

La relació contractista i Ajuntament d'Inca es canalitzarà a través del departament de Serveis Socials.

Els Serveis Socials de l'Ajuntament realitzaran la valoració del cas i el disseny de la intervenció assignant les prestacions que considerin oportunes. Seran, així



mateix, responsables de l'avaluació continuada, dels canvis derivats d'ella i de la conclusió del cas, amb els criteris següents:

1.- L'horari normal de prestació serà de les 7:00 a les 22:00 hores de dilluns a diumenge incloent festius (quan s'especifiqui per les característiques de la persona usuària) durant tot el calendari anual.

2.- Assignat el servei a la persona usuària, l'Ajuntament ho comunicarà a l'adjudicatari per escrit (via fax i/o correu electrònic) a través dels tècnics responsables del departament de Serveis Socials:

Es determinaran per escrit:

- a) Les persones que seran beneficiàries del servei: les persones usuàries (altes i baixes).
- b) El número d'hores o fraccions i periodicitat en que ha de prestar-se el servei en cada cas, així com l'horari, en aquelles prestacions que ho necessitin (aixecar, jeure, menjar, acompanyaments als serveis sanitaris i altres similars). Una vegada concretat l'horari per a subsegüents serveis s'admetrà una oscil·lació màxima de mitja (30') hora sobre el mateix.
- c) Les prestacions específiques de l'atenció a cada persona usuària.
- d) La quantia que aportarà cada persona usuària a l'entitat en funció de la valoració socioeconòmica i familiar realitzada.
- e) Les modificacions que sigui precís introduir en cada cas, per garantir el millor funcionament del servei.

3.- El termini d'inici de la prestació del servei per part de l'adjudicatari no serà superior a 72 hores a partir del rebut de l'ordre d'alta. L'adjudicatari comunicarà per escrit o telefònicament l'inici de la prestació al departament de Serveis Socials.

4.- En casos d'extrema urgència dictaminats pels tècnics del departament de Serveis Socials, el servei haurà de prestar-se com a màxim dins les 24 hores posteriors al rebut de l'ordre d'alta.

5.- L'adjudicatari del servei assumirà totes les ordres que les treballadores socials del departament de serveis socials de l'Ajuntament remetin.

7. FUNCIONAMENT I COORDINACIO

Ateses les característiques de la població beneficiària, és indispensable que el servei es presti en un clima de confiança i serietat que van més allà de la mera execució mecànica de la prestació.

Això requereix que la relació Ajuntament-adjudicatari-persona usuària sigui fluïda i amb continuïtat, fet que suposa:

- a) Les comunicacions i les reunions d'aplicació, seguiment i avaluació del Servei objecte d'aquest plec s'entendran amb el coordinador o coordinadora del Servei designat per l'empresa adjudicatària.



- b) L'adjudicatari nomenarà i donarà les ordres oportunes al seu personal amb l'objecte de cobrir les prestacions que es determinen.
- c) Excepte situacions excepcionals, dictaminades al departament de Serveis Socials, o en el cas de serveis extraordinaris (festius, diumenges, etc.), l'adjudicatari tractarà de que hi hagi els mínims canvis en l'atenció de la persona usuària, amb el fi d'evitar desorientació i desajusts en la intimitat familiar. En el cas de que l'adjudicatari estimi la conveniència d'un canvi en la presentació, haurà de comunicar-ho de forma expressa, raonant la previsible millora en la qualitat del servei a prestar, al tècnic de l'Ajuntament responsable qui decidirà en darrera instància.
- d) Les substitucions en atenció a una persona usuària, a proposta del contractista, seran les mínimes imprescindibles, amb causa justificada i avís previ d'aquest al tècnic de l'Ajuntament responsable del servei, notificant aquest canvi en un termini màxim de 48 hores.
- e) L'adjudicatari assegurarà que el seu personal disposa tant dels efectes materials (guants, bates, mascaretes, etc.), tècnics (telèfon mòbil,...), com dels medis de desplaçament adients per al seu trasllat per tot el terme municipal d'Inca (rural i urbà).
- f) L'adjudicatari substituirà al seu personal (treballadors/es familiars-auxiliars d'ajuda a domicili i coordinador/a) per vacances, baixes laborals i altres causes a fi que el servei no es deixi mai desatès.
- f) El lloc de prestació directa del servei serà generalment el domicili dels beneficiaris, a part dels llocs específics d'acord amb les activitats a realitzar (centres sanitaris, comerços, associacions, clubs, etc.)
- g) L'adjudicatari disposarà d'una oficina al terme municipal d'Inca, on s'hi ubicarà el seu personal tècnic. Aquesta oficina tindrà l'equipament i els mitjans telemàtics necessaris que permetin l'atenció als professionals del departament de Serveis Socials, als de la pròpia empresa, així com a les persones destinatàries del servei.
- h) Els espais de regulació es concretaran amb els tècnics municipals del departament de Serveis Socials.
- i) L'empresa adjudicatària facilitarà al departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca en format electrònic exportable i explotable en Excel la següent informació:
- Informe amb caràcter semestral, de resultats dels indicadors de qualitat.
 - Informe amb caràcter anual, abans del 31 de gener de l'any següent al qual es refereix la informació. Anualment s'ha de realitzar una memòria de gestió de tot el Servei.



- Altres informes que es puguin fixar per part del departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca.

8. SOLVÈNCIA TÈCNICA ESPECÍFICA I CONDICIO ESPECIAL DE CONTRACTACIÓ.

En quant a la solvència, de conformitat amb el que disposen els arts. 75 i 91 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, únicament podran concórrer a la licitació les empreses i/o entitats que es trobin inscrites en el Registre Central de Serveis Socials del Govern de les Illes Balears (si són d'àmbit estatal o autonòmic) o en el Registre Insular de Serveis Socials de Mallorca (si són d'àmbit insular o de qualsevol municipi de l'illa de Mallorca).

En quant a les condicions especial de contractació, i sense perjudici de les que indica el plec de condicions econòmico administratives, s'estableix com a condició especial de contractació que el adjudicatari tingui el funcionament del Servei autoritzat o, en cas contrari, realitzi totes les actuacions oportunes per autoritzar-lo, sota causa de resolució en el cas que s'incompleixi per aplicació del que disposa l'art. 91.2 de Llei 4/2009.

9. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

9.1. Obligacions generals

L'empresa adjudicatària haurà de complir amb la normativa vigent i amb el que regula el Decret 86/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals i les directrius de coordinació per a l'autorització i l'acreditació dels serveis socials per a persones grans i persones amb discapacitat, i es regulen els requisits d'autorització i acreditació dels serveis residencials de caràcter suprainsular per a aquests sectors de població (BOIB del dia 3 de juliol de 2010), modificat pel Decret 54/2013, de 5 de desembre (BOIB de dia 07/12/2013).

L'empresa indicada serà la responsable, durant la gestió del Servei, de tots els danys i perjudicis directes i indirectes que es puguin causar a qualsevol persona, propietat o serveis públics o privats en ocasió o com a conseqüència dels actes, omissions o negligències del personal al seu càrrec o d'una deficient organització del Servei.

L'empresa adjudicatària també estarà obligada a:

- Garantir permanentment la prestació del Servei i realitzar-lo tal com s'ha disposat en la contracta o ordenat posteriorment per l'Ajuntament, fins i tot, en el cas que circumstàncies sobrevingudes i imprevisibles ocasionessin una subversió en l'economia de la contracta i sense més interrupcions que les que s'haguessin produït en el supòsit de gestió directa de l'Ajuntament.
- No podrà sotsarrendar, cedir o traspassar els drets i obligacions provinents del contracte sense autorització de l'Ajuntament; la infracció d'allò disposat abans serà causa de resolució del contracte.
- Disposar dels mitjans personals, materials i tecnològics suficients per a la realització del Servei, així com incrementar-los en cas de la seva



ampliació.

- Declarar trobar-se al corrent del pagament en les responsabilitats fiscals i de seguretat social i/o, en el seu cas, que l'entitat està exempta d'IVA.
- Realitzar el compliment de les disposicions vigents en matèria laboral, de seguretat social, de seguretat i salut en el treball, d'integració de les persones amb discapacitat, d'igualtat efectiva de dones i homes, fiscal, de protecció de dades personals i en matèria mediambiental.
- Presentar mensualment la facturació corresponent en la forma descrita a l'apartat núm. 17 d'aquest PPT .
- Disposar d'una pòlissa de responsabilitat civil, d'accidents i d'altres que exigeixin la normativa vigent que cobreixi les responsabilitats que poguessin derivar-se de les seves actuacions en l'execució dels serveis contractats.
- Aportar les dades de seguiment complementari, sempre que siguin dades clau per a la prestació del Servei.
- Facilitar les actuacions de seguiment i control de la prestació del Servei i permetre l'accés a les dependències i instal·lacions de l'empresa adjudicatària utilitzades en la seva prestació.
- Informar i analitzar les queixes i reclamacions juntament amb l'Ajuntament d'Inca, amb la periodicitat que s'estableixi.

9.2. Recursos humans

El personal dependrà exclusivament de l'empresa adjudicatària, per la qual cosa estarà obligat al compliment de les disposicions vigents en matèria laboral i de seguretat social, de seguretat i higiene en el treball, i de prevenció de riscos laborals respecte del personal per ella contractat, sense que aquest tingui cap tipus de vinculació laboral amb l'Ajuntament d'Inca.

El personal contractat per l'empresa adjudicatària haurà de posseir les titulacions i l'experiència professional acreditada exigides per la normativa vigent i per aquest PPT a cada perfil professional.

El personal contractat es comunicarà amb fluïdesa en català i en castellà.

En cas de vaga dels treballadors de l'empresa adjudicatària, es garantiran els serveis mínims destinats a cobrir les necessitats bàsiques de les persones usuàries.

L'empresa adjudicatària, amb caràcter general, haurà de disposar dels mitjans personals suficients per satisfer adequadament les exigències del contracte. Per això haurà de tenir coneixement de les ràtios i perfils professionals que estableixi la legislació aplicable (el personal voluntari no es comptabilitzarà a l'hora de calcular les ràtios). No utilitzarà persones voluntàries ni sense vinculació contractual amb l'empresa per efectuar accions relatives al Servei que es contracta. Assignat al Servei que es presta haurà de tenir contractat el següent personal:

- * un coordinador o una coordinadora a jornada completa per cada 100 expedients del Servei d'Ajuda a Domicili o el que reglamentàriament es



disposi. Aquest haurà de comptar amb una capacitat i coneixements tècnics del servei, així com amb una titulació mínima de diplomatura universitària, preferentment en Treball Social o Psicologia. Les seves funcions seran:

- dirigir les activitats i controlar el correcte desenvolupament de les prestacions assignades a cada persona usuària pels tècnics municipals, supervisant els expedients derivats
- mantenir constantment informats als responsables municipals del funcionament del servei, assumint les directrius que dicti a l'adjudicatari en tot el referent a l'adequada atenció a cada persona usuària i la bona marxa del servei en general. Els espais de regulació amb els tècnics del departament de Serveis Socials es concretaran en els primers dies d'inici del servei.

* les treballadores o treballadors familiars o auxiliars d'ajuda a domicili necessaris i adients per a l'execució del servei contractat d'acord amb les característiques assignades pels tècnics responsables municipals i amb la qualificació professional acreditada segons la normativa vigent per a aquest perfil professional: l'exigida al Decret 54/2013, de 5 de desembre, de modificació del Decret 86/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen pel qual s'estableixen els principis general i les directrius de coordinació per a l'autorització i l'acreditació dels serveis socials d'atenció a persones grans i persones amb discapacitats, i es regulen els requisits d'autorització i acreditació dels serveis residencials de caràcter suprainsular per a aquests sectors de població (publicat al BOIB núm. 169 de dia 7 de desembre de 2013) o certificats de professionalitat equivalents.

Aquestes si tenen un contracte d'entre 35 i 37,5 hores setmanals han de prestar un màxim de 30 hores d'atenció directa a les persones usuàries; si el contracte és de 40 hores setmanals, n'han de prestar 35 hores d'atenció directa i la resta, fins a la totalitat de la jornada laboral, s'ha de destinar al desplaçament, la supervisió, la formació, el treball en equip, etc.

La selecció del personal adequat per al desenvolupament de les tasques específiques serà duita a terme per l'adjudicatari, que mantindrà informats als responsables municipals dels canvis i alteracions en la contractació inicial.

A l'estar vigent actualment el contracte per a la prestació del servei d'ajuda a domicili amb l'empresa ARQUISOCIAL, S.L., cal tenir en compte que, a l'actual conveni col·lectiu del sector (publicat al BOIB núm. 35 de dia 13 de març de 2014) es va pactar que el 100% dels treballadors de l'empresa sortint imputables directament i exclusivament a la gestió del servei i que disposin de tres mesos d'antiguitat en l'empresa i també de la formació que marca l'Ordre de la Conselleria de Benestar Social en matèria del servei d'ajuda a domicili seran subrogats per l'empresa entrant en la gestió esmentada, sigui quina sigui la seva modalitat de contractació (art. 28). S'adjunta ANNEX amb les característiques del personal actual a subrogar.

9.3. Formació del personal

L'empresa adjudicatària del Servei haurà de:

- Assegurar la formació i competència necessària del personal que realitza els



treballs que afecten la seva qualitat.

- Mantenir l'arxiu actualitzat de la titulació, experiència i formació del personal que hi intervé.

S'ha de garantir que el personal del Servei d'Ajuda a Domicili disposi com a mínim de formació inicial i continua; per això ha de disposar d'un pla de formació, com a mínim anual, amb accions formatives els continguts de les quals obeeixin a un diagnòstic previ de les necessitats de formació del personal per a la realització del seu treball, de les incidències i dificultats sorgides, pautes de millora, així com de sessions de formació específiques per a cada lloc de treball.

L'oferta formativa anual s'especificarà en les ofertes que presentin els licitadors. Hi han de constar com a mínim els cursos que s'impartiran, a qui van dirigits, la seva durada i la data prevista de realització.

9.4. Recursos materials i tecnològics

L'empresa adjudicatària ha de proporcionar i disposar dels mitjans materials i tecnològics necessaris per a la gestió i execució del Servei.

9.5. Gestió de qualitat

L'empresa adjudicatària ha de disposar d'un sistema de gestió de la qualitat, per a la qual cosa haurà de comptar amb un Pla de Qualitat documentat, adaptat al servei objecte d'aquest plec, que presentarà en l'oferta, revisat anualment i que disposi almenys de:

* Sistema de qualitat del Servei, que definirà:

- la política de qualitat
- els objectius
- el funcionament i l'organització

* Verificació del compliment i mesurament d'indicadors de qualitat (mesurables almenys amb una periodicitat semestral) relacionats, com a mínim, amb:

- L'inici del Servei
- La prestació del Servei
- La baixa o finalització del Servei
- Els recursos humans
- Els recursos materials

* Avaluació interna de la qualitat del Servei, per a això l'empresa adjudicatària ha de:

- Tenir definit un sistema d'avaluació interna de qualitat del Servei que garanteixi una immediata detecció i correcció de les possibles incidències o deficiències en la seva prestació, i que permeti la millora contínua, orientada a aconseguir un nivell de qualitat òptim en aquesta.
- Mantenir sistemes d'avaluació, seguiment i millora de la qualitat percebuda per les persones usuàries, familiars, personal vinculat al Servei i clients.
- Disposar d'un sistema de recepció i anàlisi de queixes, reclamacions i



suggeriments verbals i escrits, i un registre d'aquestes a la disposició de l'Ajuntament d'Inca.

* Anàlisi de resultats i elaboració de propostes de millora contínua. L'empresa adjudicatària ha de realitzar una memòria, amb una periodicitat mínima anual, en la qual ha d'incloure els aspectes quantitius i qualitius més importants del Servei, així com propostes de millora.

9.6. Protocols

L'empresa adjudicatària ha de disposar de protocols documentats sobre els procediments i actuacions a seguir per a la planificació de mitjans, i l'atenció a les persones usuàries en la prestació del Servei. També ha de garantir per part del seu personal el coneixement i l'aplicació dels esmentat protocols.

La relació de protocols s'especificarà en les ofertes que presentin els licitadors.

9.7. Confidencialitat

L'empresa adjudicatària es compromet expressament al compliment del que disposen la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, i el Reial decret 994/99, d'11 de juny, pel qual s'aprova el Reglament de mesures de seguretat dels fitxers automatitzats que continguin dades de caràcter personal, i especialment a les obligacions contingudes en els articles 1 i 9 d'aquesta llei, així com a vetllar pel compliment inexcusable dels seus treballadors en relació amb el secret professional i a formar i informar el seu personal en les obligacions que de tals normes dimanen.

L'empresa adjudicatària i el personal que tingui relació directa o indirecta amb la prestació a les persones usuàries del Servei previst en aquest plec guardaran secret professional sobre totes les informacions, documents i assumptes als quals tinguin accés o coneixement durant la vigència del contracte, i estan obligats a no fer públic o alienar totes les dades que coneguin com a conseqüència o en ocasió de la seva execució, fins i tot després de finalitzar el termini contractual.

El contingut de les bases de dades i arxius utilitzats per l'empresa adjudicatària en l'execució del contracte seran propietat de l'Ajuntament d'Inca, i hauran de revertir en suport llegible per ordinador una vegada que finalitzi el contracte, sense que l'empresa adjudicatària pugui reservar-se'n cap còpia, ni en suport paper ni en qualsevol altre tipus de suport.

L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà de l'adequada custòdia de la documentació que contingui dades de caràcter personal relacionades amb l'execució del contracte, la qual haurà de ser destruïda convenientment després de la finalització del període contractual.

Qualsevol estudi o publicació per l'empresa adjudicatària relacionada amb el contingut del contracte o amb qualsevol dels seus aspectes requerirà la prèvia autorització, per escrit, de l'Ajuntament d'Inca.

10. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE



Correspon a l'Ajuntament d'Inca, la titularitat de la documentació escrita o en qualsevol suport (electrònic, audiovisual...) derivada de la relació amb les persones usuàries, o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat, i que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase de desenvolupament del Servei i es derivi de la seva gestió tècnica.

L'empresa adjudicatària haurà d'incorporar els logotips, els signes i les llegendes normalitzades de l'Ajuntament d'Inca en tota la documentació de gestió o altres materials. Així mateix, la imatge corporativa serà inclosa en aquelles activitats de difusió i comunicació del Servei que pugui realitzar l'empresa que el presta.

11. CONTROL DEL SERVEI

L'inici de la prestació del servei es resoldrà mitjançant l'entrega d'ordres d'alta a l'adjudicatari, qui notificarà a l'Ajuntament la data efectiva del començament del servei i la subjecció als extrems continguts a l'ordre.

Els tècnics de l'Ajuntament confirmaran la materialització i qualitat dels serveis prestats.

Aquests tècnics podran connectar amb l'adjudicatari a fi d'aconseguir informació sobre les persones usuàries i la marxa general del servei, promovent per aquest fi les reunions convenients.

A efectes de control i seguiment per part del departament de Serveis Socials, l'adjudicatari haurà de complimentar la documentació oportuna econòmic-administrativa que l'Ajuntament determini, així com la documentació tècnica i sistema de registre propi que fixi l'esmentat departament al llarg del contracte.

12. RELACIONS AMB LA PERSONA USUÀRIA

L'adjudicatari haurà d'admetre a gaudir del servei a tota persona que compleixi els requisits disposats reglamentàriament i que estigui comprès a les ordres de prestació.

L'adjudicatari i el personal que presti l'atenció haurà de:

- * eludir tot conflicte personal amb les persones usuàries informant, expressament a través dels canals de coordinació abans descrits, de tot incident a l'Ajuntament perquè aquest resolgui.
- * complir les mesures de seguretat e higiene establertes a la legislació vigent, així com mantenir sempre inexcusablement el secret professional. En general, haurà de realitzar les seves funcions en relació a la persona usuària de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.
- * no acceptar en cap moment les claus dels domicilis de les persones usuàries del servei.
- * suspendre la prestació del servei durant les vacances o absències de les persones usuàries. El servei no es prestarà si la persona usuària no està present. En aquest cas es comunicarà al departament de Serveis Socials per prendre les mesures adequades.



- * abstenir-se de traslladar a les persones usuàries amb els seus vehicles d'ús particular.
- * no facilitar el núm. de telèfon particular del personal a la persona usuària, encara que aquesta ho sol·liciti.
- * abstenir-se de contactar amb la persona usuària (telefònicament, visites, etc.) fora de les hores del servei. Els canvis que puguin ocórrer es comunicaran als tècnics municipals responsables.
- * no acceptar, baix cap concepte, qualsevol tipus de regal o gratificació de la persona usuària. Únicament es cobrarà la quantitat acordada prèviament per a la prestació del servei; l'aportació serà determinada per l'Ajuntament, d'acord amb el disposat en els plecs de clàusules administratives i prescripcions tècniques particulars.
- * obrar, sempre en estricte respecte a la Llei Orgànica de Protecció de Dades Personals, assumint per això qualsevol instrucció que des del departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca pugui dictar-se

13. PREU DE LA LICITACIÓ

Els preus unitaris màxims (imposts exclosos) que s'estableixen són els següents:

- serveis prestats en dies laborables 18,26 euros/hora.
- serveis prestats en dies festius i diumenges 21,91 euros/hora.

Aquest preus unitaris podran ser millorats a la baixa pels licitadors en les seves ofertes.

El servei es facturarà única i exclusivament pel temps efectiva i realment treballat (per part de les treballadores familiars) en l'atenció directe a les persones usuàries. Per tant, serà a càrrec de l'adjudicatari el temps invertit pel seu personal en tot el que no suposi atenció directe a les persones usuàries, com per exemple, desplaçaments, formació, espais de regulació per a coordinació i supervisió, ...

14. REVISIO DE PREUS

No existirà cap tipus de revisió de preus.

15. IMPORT DEL CONTRACTE

L'import màxim previst per una (1) anualitat del contracte és de TRES-CENTS VUITANTA-QUATRE MIL EUROS (384.000 euros), IVA exclòs, i tindrà aplicació al crèdit consignat a la classificació funcional 231 i econòmica número 22771.

L'anterior quantitat reflecteix el pressupost màxim anual, no existint cap compromís per part de l'Ajuntament per a gastar la totalitat de la mateixa.

16. TERMINI D'EXECUCIÓ

La durada d'aquest contracte serà de dos (2) anys des de la data de la contractació.

Aquest contracte es podrà prorrogar anualment fins a un màxim de dues (2) anualitats, sempre que no hi hagi denúncia en tal sentit per part de l'Ajuntament i amb l'antelació de un mes a la finalització del contracte.



En conseqüència la vigència màxima del contracte, incloent les seves pròrrogues, serà de quatre (4) anys.

En cap cas el contractista podrà denunciar la vigència del contracte, i haurà de sotmetre-se i acceptar la pròrroga si no hi ha denúncia de l'administració.

17. FORMA DE PAGAMENT

L'abonament a l'adjudicatari de les obligacions derivades del present contracte s'efectuarà per mensualitats vençudes d'acord amb els serveis prestats d'atenció directe a les persones usuàries (d'acord amb el que especifica la clàusula corresponent), IVA i altres impostos inclosos. A més s'adjuntarà a la factura mensual la certificació i relació desglossada de les despeses efectuades de personal (sous i seguretat social) i altres despeses complementàries, de gestió-coordinació i infraestructures.

Les factures corresponents (amb les certificacions annexes) es presentaran electrònicament mitjançant el Punt General d'Entrada de Factures Electròniques (FACe) del Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques en el DIR de l'Ajuntament d'Inca, des d'on es registraran i es distribuïran al departament de Serveis Socials per a la seva validació. Una vegada conformades, es procedirà a la seva aprovació i pagament.

En aquestes factures figuraran expressament deduïdes les quantitats aportades a l'adjudicatari per les persones usuàries, de conformitat amb la prescripció tècnica núm. 18, lliurant-se per l'Ajuntament la diferència a percebre.

A l'efecte de comprovar que es troba al corrent del compliment de les seves obligacions amb la seguretat social, es podrà exigir la presentació de TC1 i TC2 del personal destinat a l'execució del contracte, així com altra documentació acreditativa que justifiqui la despesa realitzada (nòmines, factures de proveïdors o de tercers, rebuts, etc).

18. BAREM PER DETERMINAR L'APORTACIÓ DE LA PERSONA USUÀRIA

L'aportació de la persona usuària a l'adjudicatari s'obtindrà mitjançant l'aplicació d'un percentatge sobre el cost mensual de la prestació rebuda.

Aquest percentatge es determinarà en funció de la Renta Mensual Per Càpita (RMPC), que és la següent:

La renda mensual per càpita s'obtindrà sumant tots els ingressos mensuals (per qualsevol concepte que obtenen tots i cada un dels membres que conviuen amb la persona usuària, inclús els de la pròpia persona usuària) i/o anuals i dividint el total pel número de membres que conviuen amb la persona usuària.

Si la persona usuària viu sola, per compensar les deseconomies pròpies del cas, es dividiran els seus ingressos mensuals per 1,5.

Renta Mensual Per Càpita (RMPC)	% d'aportació de la persona usuària
---------------------------------	-------------------------------------



Fins 106,24% del Salari Mínim Interprofessional (SMI)	0 %
De 106.25% SMI a 111.87% SMI	25 %
De 111.88% SMI a 117.46% SMI	50 %
De 117.47% SMI a 128.65% SMI	75 %
Més de 128.66% SMI	100 %

Aquest barem es podrà revisar periòdicament a criteri de la Junta de Govern Local, tot i tenint en compte, que d'acord amb l'art. 9 del Reglament municipal d'Organització i de Règim Interior del SAD de l'Ajuntament d'Inca, en cap cas les famílies amb una renda per càpita inferior al 75 % del SMI hauran de col·laborar econòmicament.

19. PROPOSTA DE CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

Els criteris d'adjudicació amb la ponderació que se'ls atribueix seran els següents:

1. Oferta econòmica: es valorarà fins a un màxim de 55 punts, que es distribuïran de la següent manera en funció del tipus de servei:

Serveis prestats en dies laborables fins a 45 punts

Serveis prestats en diumenges i dies festius fins a 10 punts.

A cada un dels preus dels serveis es valorarà la millor oferta econòmica amb la màxima puntuació.

Per a la valoració de la resta d'ofertes, s'aplicarà la fórmula següent a cada un dels preus dels serveis:

Valoració = puntuació màxima del Servei per (proposta més econòmica / proposta a valorar)

La puntuació definitiva de l'oferta econòmica serà la suma de la puntuació obtinguda en cada un dels serveis.

2. Projecte tècnic: es valorarà fins a un màxim de **40 punts**. Aquesta puntuació es distribuïrà dins els següents subapartats:



* L'estructura organitzativa de l'empresa i l'organització i funcionament del Servei inclosos els mitjans materials i tecnològics. Fins a 10 punts.

Alta..... 10 punts Mitja..... 5 Baixa..... 2

* Els recursos humans adscrits al Servei (nombre, categories professionals, titulacions, descripció dels contractes laborals, compromís econòmic i retribucions laborals, estabilitat i mitjans de selecció, control i de substitució d'aquests), organització i coordinació. Fins a 10 punts.

Alta..... 10 punts Mitja..... 5 Baixa..... 2

* Els protocols d'atenció. Fins a 10 punts.

Alta..... 10 punts Mitja..... 5 Baixa..... 2

* L'oferta formativa anual del personal de l'empresa. Fins a 5 punts.

Alta..... 5 punts Mitja..... 3 Baixa..... 1

* La gestió de la qualitat del Servei. Fins a 5 punts.

Alta..... 5 punts Mitja..... 3 Baixa..... 1

Per atorgar la puntuació dins cada un dels subapartats de alta, mitja o baixa s'haurà de fer un estudi comparatiu i raonat de les ofertes presentades.

3. Millores en el Servei sense aportació econòmica per a l'Ajuntament d'Inca: es valoraran fins a un màxim de **5 punts**. Aquesta puntuació es distribuirà dins els següents subapartats:

* Dispositius tecnològics (diferents de telèfons mòbils tradicionals) per al personal adscrit al servei (coordinador/a i treballadors/es familiars). Es valorarà 0,25 punts per cada dispositiu. Fins a 2 punts.

* Ajudes tècniques a disposició de les persones usuàries del servei. Es valorarà 0,25 punts per cada ajuda tècnica. Fins a 2 punts.

* Organització de tallers socio-sanitaris anuals tant per a les persones usuàries com per als seus familiars. Fins a 1 punt.

- Un (1) taller socio-sanitari anual: 0.5 punts.
- Dos (2) tallers socio-sanitaris anuals: 1 punt.

Per atorgar la puntuació dins cada un dels subapartats s'haurà de fer un estudi comparatiu i raonat de les ofertes presentades.



DOCUMENTACIÓ TÈCNICA A PRESENTAR AL SOBRE B

A més d'allò indicat en aquest plec de prescripcions tècniques, els licitadors aportaran la següent informació en blocs degudament identificats:

1) Projecte tècnic, que comprendrà, almenys, els següents apartats:

- Estructura organitzativa i equipaments de l'empresa licitadora. Es tindrà en compte l'existència d'una infraestructura administrativa, d'execució, supervisió, suport i formació, a més d'infraestructura informàtica suficient per a l'anàlisi de dades.

- Proposta d'organització i funcionament del Servei amb equip de treball, en la qual també es concretaran les actuacions que es duran a terme per assegurar la disponibilitat, confidencialitat, protecció i integritat de les dades manejades.

– La ubicació de la oficina del licitador a Inca, telèfon, fax, correu electrònic, equipament i horari d'atenció.

– La descripció dels mitjans materials i tecnològics que utilitzaran per a la prestació del Servei.

– Relació nominal dels recursos humans que intervindran en la prestació del Servei objecte del contracte (inclosos els substituïts), agrupats per categories professionals, amb les següents dades mínimes:

- categoria professional
- nom i llinatges
- condició (personal titular o personal substituït)
- titulació acadèmica i/o professional
- experiència
- data d'antiguitat en la prestació del Servei
- tipus de contracte
- durada del contracte
- tipus de jornada o dedicació

No s'han de presentar originals ni fotocòpies compulsades de les titulacions corresponents. Aquestes només les haurà de presentar, en el seu moment, el licitador que hagi presentat l'oferta més avantatjosa, talment com s'indica en el plec de condicions econòmico administratives.

– Informació de les polítiques i procediments per a la planificació de les seves plantilles, previsió de necessitats de personal, mitjans que assegurin el control i substitució immediata, selecció i cobertura de vacants, adequació de les persones als llocs de treball, i motivació, satisfacció i fidelització del seu personal per garantir la satisfactòria prestació del Servei.

– Detall dels protocols d'atenció.

– Oferta formativa anual del personal de l'empresa.

– Pla de qualitat amb la memòria descriptiva i/o certificacions dels mitjans dels quals disposen per controlar i avaluar la qualitat en la prestació del Servei.



- 2) Descripció de les millores (detallades als criteris d'adjudicació) que s'ofereixen sense aportació econòmica per a l'Ajuntament, sempre que se'n garanteixi la qualitat i idoneïtat.
- 3) Acreditació, en el seu cas, del percentatge de persones treballadores amb discapacitat en la plantilla de l'empresa i, si escau, els seus compromisos de contractació per a la prestació d'aquest servei.
- 4) Qualsevol altre document que es consideri d'interès i serveixi per a la millor aplicació dels criteris d'adjudicació.



ANNEX 1 CARACTERÍSTIQUES DEL PERSONAL A SUBROGAR (a data 10/09/2015)

CATEGORIA	ANTIGÜEDAD	TIPO CONTRATO	JORNADA
AUXILIAR DE HOGAR	01/04/1997	100	40,00
COORDINADORA	07/05/1999	100	40,00
AUXILIAR SAD	29/07/2001	100	40,00
AUXILIAR SAD	06/08/2001	100	40,00
AUXILIAR SAD	06/10/2001	100	40,00
AUXILIAR SAD	01/06/2002	100	40,00
AUXILIAR SAD	01/11/2004	100	40,00
TRABAJADORA FAMILIAR	01/05/2009	401	40,00
TRABAJADORA FAMILIAR	30/07/2009	401	40,00
AUXILIAR SAD	03/05/2015	402	40,00
AUXILIAR SAD	03/08/2015	502	35,00

"Los datos facilitados son confidenciales, sólo pueden ser tratados para el cumplimiento del contrato suscrito con nuestra entidad. No pueden ser cedidos y deberán ser destruidos una vez finalizada la relación contractual. El tratamiento de los mencionados datos deberá ajustarse en la Normativa vigente de Protección de Datos"