



## **PLECS DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE HAN DE REGIR EL CONTRACTE DE GESTIÓ PEL SISTEMA DE CONCURS DEL SERVEI DE PRIMERA ACOLLIDA, PER A PERSONES EN SITUACIÓ D'EXCLUSIÓ SOCIAL I SENSE SOSTRE DE LA XARXA D'INSERCIÓ SOCIAL DE L'IMAS.**

### **DEFINICIÓ DEL SERVEI.**

El Servei de Primera Acollida per a persones en situació d'exclusió social i sense sostre, que inclou l'antic Programa UMES (Unitat Mòbil d'Emergència Social), és un servei de titularitat de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS), del Consell de Mallorca, que s'emmarca dins de la Xarxa d'Inserció Social.

La Xarxa d'Inserció Social és la interrelació dels diferents serveis d'atenció a persones en situació d'exclusió social de l'IMAS i, a dia d'avui, està integrada pels serveis de: Casa de família (Acollida i Residencial), Sa Placeta, Ca l'Ardiaca, Alberg de la Part Forana, Alberg d'atenció a Famílies, Servei de reinserció de presos i ex-reclusos en situació d'exclusió social, i un servei de suport (inserció sociolaboral), així com, l'Equip de Valoració i Derivació de la Xarxa i la UMES. També afecta a la UMES un servei de titularitat de l'Ajuntament de Palma que s'emmarca fora de la Xarxa però que s'hi coordina ja que és un servei d'allotjament i pot haver d'acollir a persones sense sostre de perfil propi.

La UMES és un servei que treballa amb les persones que romanen al carrer o a infrahabitatges, en el seu mateix àmbit, el carrer. Empra, a part del personal tècnic qualificat, un equipament de vehicle. Les persones que atén, poden estar en dues situacions clarament diferents: situació temporal (un expulsat d'algun centre, els usuaris de centres que entren i surten d'ells, etc.), situació permanent (aquelles persones que habiten normalment al carrer, com a mínim amb períodes relativament llargs).

A l'IMAS es vol començar un procés de canvi institucional de model d'atenció a les persones en situació d'exclusió social i per això es vol dotar a la Xarxa d'inserció Social d'un instrument poderós, d'un Servei de Primera Acollida, que sorgirà gràcies a la interrelació de l'Equip de Valoració de la Xarxa amb la Unitat Mòbil d'Emergència Social i dotant a aquesta nova interrelació d'un servei de primera acollida.

L'objectiu central del Servei és atendre a totes les persones que estan al carrer, que han perdut l'habitatge i les que estan en situació d'exclusió social i que vulguin entrar en algun dels serveis de la Xarxa d'Inserció Social. Aquest fet implica la valoració de cas, la cobertura de necessitats bàsiques a través del servei de primera acollida i la detecció d'emergències al carrer.



## PERSONES BENEFICIÀRIES DEL SERVEI

Les persones beneficiàries del Servei són totes les persones en situació d'exclusió social que no tinguin sostre de Mallorca.

En referència a les persones que romanen al carrer i per tant d'atenció preferent per a la UMES podem dir que:

Les persones objecte d'atenció són totes aquelles que romanen al carrer, ja sigui de forma temporal i/o puntual, o en situació permanent (persones sense sostre que habiten normalment al carrer en períodes relativament llargs) i que, per tant, es troben en situació d'exclusió social.

Perfils més comuns:

Independentment del servei on s'hagin de portar a dites persones o si les podem identificar com a clarament en situació d'exclusió o en situació de risc, els perfils que han de treballar des de la UMES són els següents:

### a) En situació temporal:

1. Persones que acaben d'arribar a la ciutat sense recursos econòmics.
2. Persones que deixen el domicili habitual, normalment per dificultats relacionals.
3. Persones que es troben dins el circuit d'inserció social però que han estat expulsats de forma temporal o per altres motius no acudeixen al seu centre d'allotjament.

### b) En situació permanent: Persones en situació d'exclusió social independentment de la problemàtica principal que ha fet que arribessin a la situació actual. Aquestes persones poden tenir alguna o varies de les següents problemàtiques i/o característiques:

1. Persones amb problemàtica d'addicions (alcoholisme, drogodependents...)
2. Persones amb problemàtica de salut mental i/o de salut física
3. Persones molt desestructurades independentment de presentar alguna de les problemàtiques anteriors.

Les persones usuàries del Servei de Primera Acollida són totes les persones que no han estat valorades i/o que vulguin accedir per primer cop a algun Servei de la Xarxa.

## UBICACIÓ DEL SERVEI

L'IMAS aportarà les instal·lacions necessàries per al bon desenvolupament de les actuacions del servei en el seu vessant de base operativa i en la vessant del servei d'allotjament. Reservant-se el dret de canviar l'adreça durant la durada del contracte, el



servei s'ubicarà a les instal·lacions de Ca l'Ardiaca. Es valorarà que les empreses concursants puguin aportar instal·lacions per a guarda del o els vehicles que s'aportin.

La tasca d'intervenció directa al carrer (en el context dels usuaris) es durà a terme on calgui, dins l'espai definit com a àmbit d'actuació de la UMES que es presentarà més endavant. La unitat mòbil es desplaçarà per atendre les persones a qui va dirigit el servei.

## **ÀMBIT D'ACTUACIÓ**

L'àmbit d'actuació del Servei de Primera Acollida per a persones en situació d'exclusió social i sense sostre de la Xarxa d'Inserció Social és l'Illa de Mallorca.

L'àmbit d'actuació de la UMES, en un primer moment, és el del municipi de Palma. Ara bé, com que hi ha itineraris que surten de dit municipi per arribar a municipis veïns, sobretot els costaners (Llucmajor i Calvià), s'ha de dir que, l'àmbit d'actuació, és el de la Badia de Palma. No es descarta també, però com a situació excepcional, el desplaçament puntual de la UMES a algun altre indret de l'Illa de Mallorca, aquestes actuacions seran encomanades per part del responsable de l'IMAS que portarà la direcció del servei.

## **CAPACITAT DEL SERVEI**

El servei de la UMES, com a servei itinerant, ha d'atendre totes les demandes que puguin arribar al servei. Sempre en seran prioritàries les persones que romanen al carrer (abans que les que estan ja a algun centre) i, dintre d'elles, les persones que romanen al carrer en situació permanent.

A Ca l'Ardiaca es disposarà del Servei de Primera Acollida amb una capacitat de fins a 40 places per atendre les demandes d'allotjament.

Per últim, i d'acord amb el protocol d'emergència, els distints serveis d'allotjament de la Xarxa tenen a la disposició de la UMES pels casos emmarcats dins de les situacions d'emergència tot un seguit de places per atendre les necessitats en dites situacions. El nombre de places serà el que hi hagi pactat en el protocol d'emergència.

## **OBJECTIUS DEL SERVEI**

L'objectiu general del Servei és de fer de porta d'entrada al sistema d'atenció a persones en situació d'exclusió social de la Xarxa d'Inserció Social de l'IMAS.

L'objectiu general de la UMES és l'atenció de les necessitats bàsiques i/o d'emergència de les persones sense sostre que romanen al carrer i es troben en situació o risc d'exclusió social, motivar-los perquè vulguin accedir als recursos de la xarxa d'inserció social i oferir-los el suport necessari per tal de facilitar el procés d'inserció dins la xarxa sociosanitària normalitzada.

Els **objectius específics de la UMES** són:

- Oferir serveis d'ajuda bàsica tal com informació i assessorament i accés a la xarxa de prestacions i recursos socials.
- Cobrir les necessitats bàsiques (salut, manutenció), mitjançant l'entrega de menjar i estris per suportar millor les inclemències del carrer.
- Realitzar una tasca preventiva que eviti, fins on sigui possible, el deteriorament de la persona que es troba al carrer.
- Iniciar una acció socioeducativa i d'orientació que permeti a la persona conèixer i potenciar les seves possibilitats i habilitats i que vegi la necessitat de fer un procés reinseridor sortint prèviament del carrer.

Els **objectius específics de Primera Acollida** són:

- Cobrir les necessitats bàsiques de les persones acollides
- Valorar i fer el diagnòstic de totes les persones que vulguin accedir a la Xarxa
- Donar una primera resposta als usuaris en les seves demandes
- Preparar a la persona acollida cap a d'altres serveis de la Xarxa o externs a ella

## **DEFINICIÓ DEL CONTINGUT I FUNCIONAMENT DEL SERVEI**

El Servei de Primera Acollida per a persones en situació d'exclusió social i sense sostre, l'integren dos diferents Programes o Equips: La UMES i el Servei de Primera Acollida i per tant, es presentarà en dos lots als quals concursaran les entitats interessades.

A nivell tècnic, aquest distints Equips no són compartiments estancs sinó el contrari. Hi haurà especialització de tasques però formaran part d'un sol gran Equip, que es complementarà, a nivell tècnic, amb el personal de la Secció d'Inserció Social.

Des de la Secció d'Inserció Social es coordinaran tècnicament les actuacions de l'Equip de l'empresa o empreses concessionària/es.

Per tant, l'empresa/es concessionària/es aportaran el personal d'aquest gran Equip, però amb les següents especialitzacions, en referència als dos lots:

L'equip UMES, que tindrà com a missió bàsica l'aplicació del programa UMES, en la seva vessant nocturna i la diürna en l'aplicació de PII a les persones en situació d'exclusió social que romanen al carrer.

El Servei del Programa UMES es divideix en el treball de la UMES a les nits i amb el treball de dia d'un equip de carrer. L'equip de la UMES (tant en la seva vessant nocturna com diürna) col·labora amb l'Equip de Valoració de la Xarxa ja que, conjuntament, la UMES i l'EV, són els responsables de les persones en situació d'exclusió social que romanen al carrer i els instruments de què es dota l'IMAS per arribar a dites persones, així com la valoració de totes les persones que volen accedir a recursos de la Xarxa.



Les relacions entre l'EV i els equips de la UMES són les mateixes que entre l'EV i un altre servei de la Xarxa, l'EV és el responsable últim de les persones en situació d'exclusió social que romanen al carrer i, conjuntament amb la UMES, s'estableix un Pla Individual d'Intervenció (PII) amb cada una d'elles i la UMES s'encarrega de portar-lo a terme, ja sigui a les nits i/o durant el dia.

La UMES treballa en **dues possibles situacions**:

- **Situació normalitzada**: Activitats dirigides a facilitar processos d'inclusió en la xarxa sociosanitària normalitzada: accions emmarcades a establir vincle, assessorament sobre recursos, acompanyaments, seguiment de PII, ingressos voluntaris a centres d'allotjament, etc.
- **Situació d'emergència**: Aquesta situació la podem subdividir en emergència individual i emergència especial. La primera és la que es realitza tots els dies de l'any intentant trobar a les persones que viuen al carrer que es trobin en una situació individual que faci aconsellable el seu ingrés en algun centre (comes etílics, problemes de salut, malalties vàries, etc.). La segona és quan s'activa la situació d'emergència per fets greus i que poden afectar a tot el col·lectiu de persones sense sostre (fenòmens meteorològics adversos o similars).

La UMES disposarà d'un o varis protocol/s d'actuació en funció del treball a realitzar que seran aportats per l'IMAS i treballats en el marc de les reunions de la Xarxa d'Inserció Social.

L'equip del Servei de Primera Acollida que tindrà com a missió la valoració dels casos que vulguin accedir a la Xarxa o siguin derivats per altres institucions o entitats. El personal de l'Equip Tècnic aportat per l'empresa valorarà els casos susceptibles d'entrar en el Servei de Primera Acollida, dins del seu horari de treball. També tindrà com a missió satisfer les necessitats de les persones acollides, donar una primera resposta i preparar a la persona per a la sortida cap a d'altres serveis.

El Servei de Primera Acollida estarà format pel personal que porti l'empresa adjudicatària. També tindrà la funció de cobertura de les necessitats de les persones allotjades en el Servei. Amb la coordinació tècnica de l'EV de la Xarxa que forma part de la Secció d'inserció Social.

## **TIPUS DE SERVEI A PRESTAR**

El Servei de Primera Acollida per a persones en situació d'exclusió social i sense sostre de la Xarxa d'inserció Social de l'IMAS és l'estructura de primera acollida del que es dota la Xarxa per a atendre a les persones que estan al carrer o volen entrar en algun dels seus serveis i està conformat pel Programa UMES i el Servei de Primera Acollida de dita Xarxa. La seva missió és valorar i diagnosticar als usuaris que vulguin accedir a la Xarxa d'inserció, valorar i donar suport a les persones sense sostre que entrin al servei de primera acollida i derivar cap a d'altres serveis de la Xarxa, inclosos els futurs serveis d'habitatge dels que es dotarà la Xarxa i atendre les emergències.

## LOT 1

### Programa UMES

El Programa UMES és un servei d'atenció diürn i nocturn els 365 dies de l'any. Cal remarcar que la seva funció és centra en les persones en situació d'exclusió social sense sostre que romanen al carrer o a infrahabitatsges i, per tant, situacions d'emergència com desnonaments, incendis, etc. de persones en risc d'exclusió o normalitzades, no són objecte d'atenció del servei. Aquests darrers casos són responsabilitat dels distints ajuntaments.

Consta de **dues vessants d'intervenció**:

- a) Vessant d'intervenció UMES nocturn: treballa a les nits bàsicament en la detecció d'emergències individuals com les situacions d'emergència col·lectiva i, secundàriament, aplicant els distints PII.
- b) Vessant d'intervenció UMES diürn o de Carrer: bàsicament treballa de dia aplicant els PII i connectant amb les persones en situació d'exclusió social que romanen al carrer i, secundàriament treballa les situacions d'emergència.

Com es pot veure, ambdues vessants tenen bàsicament les mateixes funcions, el que els diferencia és el context i horari en el que actuen. Per aquest motiu, la vessant nocturna està més pel treball en detecció de situacions d'emergència i no tant en aplicació de PII i, en canvi, la diürna, des del moment que normalment els usuaris estaran desperts, amb menys afectes pel consum de drogues, la majoria de serveis estan oberts, etc., treballa més amb aspectes d'aplicació de PII i secundàriament treballa els temes de detecció d'emergències.

Els **serveis** que s'oferiran són els següents:

- Cobriment de necessitats bàsiques (lliurement de mantes, menjar i begudes calentes, ...)
- Actuacions sociosanitàries i d'emergència (repartiment de preservatius i xeringues, ingressos a hospitals i a albergs, ...)
- Actuacions psicosocials i socioeducatives (informació, derivació a serveis i centres, acompanyament a realització de gestions, seguiment permanent de les persones mitjançant el PII, ...)

La detecció i localització de les persones que, de forma permanent o temporal, viuen al carrer es realitza mitjançant la recerca directa a través de la Unitat mòbil o bé, mitjançant la derivació per part de la línia d'emergència 112, els centres d'acollida existents, la policia local i els serveis sanitaris d'urgència. **S'hauran de prioritzar les persones que arriben al carrer per primer cop.**

En el moment de detecció s'ofereix a l'usuari el servei adient, segons el tipus de perfil:

1. L'atenció de les seves necessitats bàsiques (lliurament de mantes, menjar i begudes calentes).



2. La realització d'ingressos d'emergència als centres d'acollida de la Xarxa d'Inserció Social, si ja està valorat i hi ha places i si no al Servei de Primera Acollida.
3. La derivació als centres sanitaris d'urgència d'aquelles persones que per la seva situació de vulnerabilitat física i/o psíquica ho requereixen.
4. Proporciona informació sobre els recursos socials i sanitaris existents.
5. Subministrament de preservatius i intercanvi de xeringues.
6. Recepció de demandes de l'usuari.
7. Assessorament individualitzat (social, sanitari i laboral)
8. Acompanyament als recursos socials i sanitaris existents.
9. Mentre no hi hagi un sistema informàtic que ho permeti automàticament, han de realitzar la recollida de la informació previsible i la seva distribució als serveis de la Xarxa d'Inserció Social.
10. Gestionar i coordinar les alertes especials per causes climatològiques conjuntament amb l'EV.
11. L'establiment d'una coordinació amb els centres que formen el circuit d'acollida, així com altres serveis d'emergència i de la xarxa sociosanitària.
12. Relació amb l'Equip de Valoració de la Xarxa d'inserció
13. Manteniment del vincle amb l'usuari.
14. Informació, derivació i/o acompanyament sobre recursos de serveis socials de la xarxa sociosanitària normalitzada.
15. Informació i/o derivació sobre programes de desintoxicació (metadona i alcoholisme).
16. Ajuda en tràmits i gestions burocràtiques (tramitacions DNI, PNC, denúncies, acompanyaments als diferents recursos...)
17. Atenció directa a Ca l'Ardiaca a persones que hi arriben per iniciativa pròpia, sol·licitant informació del Servei, si no hi ha l'equip del Servei de Primera Acollida.
18. Seguiment de les persones que, de forma permanent, romanen al carrer.
19. Seguiment de les persones que romanen a algun centre d'allotjament però que passen temporades al carrer.

El Programa UMES comptarà amb el Servei de Primera Acollida de la Xarxa per a fer els ingressos d'usuaris, ara bé, dita Xarxa d'Inserció Social de l'IMAS manté tot un seguit de serveis, tant d'allotjament com de suport, per servir de recursos a les persones en situació d'exclusió social a Mallorca. Sempre que es pugui, es realitzarà l'ingrés d'emergència en el centre d'acollida que li pertoqui segons el seu perfil i seguint el circuit d'acollida normalitzat, això sirà així si hi ha places lliures i el perfil de la persona està valorat i correspon al Servei que l'ha d'acollir. Si no fos així l'usuari entrarà al Servei de Primera Acollida.

Existeixen protocols d'actuació treballats i aprovats a les reunions de la Xarxa d'Inserció Social que haurà d'aplicar l'empresa gestora.

## **LOT 2 Servei de Primera Acollida**

El Servei de Primera Acollida de la Xarxa d'inserció Social és el servei que té com a missió acollir a les persones que accedeixen a la Xarxa per primer cop o no estan encara valorades i diagnosticades.

En dit Servei es cobriran les necessitats bàsiques de les persones usuàries (allotjament, manutenció i vestit) així com les necessitats socials de dites persones.

L'Equip que treballa en dit Servei estarà conformat per personal de serveis en relació a l'objecte d'allotjament i per tant d'ajuda als usuaris en les seves necessitats bàsiques. Les tasques de valoració i de treball social les realitzarà el personal qualificat que aporti l'empresa i es realitzarà conjuntament amb l'EV de la Xarxa.

## **ORGANITZACIÓ I HORARIS**

### **Programa UMES**

La organització i horaris del servei UMES es pactarà dins de la primera setmana de treball amb l'empresa adjudicatària, haguda compte que el servei implica un treball diürn i un nocturn. Així l'empresa adjudicatària haurà d'aportar, dins del període assenyalat, els torns dels distints professionals.

L'**horari del Programa**, a nivell de mínims, haurà d'abastar un horari nocturn i un de diürn, amb el següent desglossament:

- α) L'horari de l'equip nocturn: un mínim de 35 hores setmanals de dilluns a diumenge (preferentment compreses entre les 22.00 a 3.00 hores de dilluns a diumenge).
- β) L'horari de l'equip diürn: un mínim de 65 hores setmanals de dilluns a divendres en dos torns un pel matí i l'altra per la tarda. El dos torns hauran d'estar compresos entre les 8.00 i les 22.00 hores.

Per tant, de dilluns a divendres hi haurà 3 torns diaris de sortides; un al matí, un a la tarda i un altre al vespre (aquest darrer amb l'horari especificat) i els caps de setmana un torn mínim de nit.

Per altra part, caldrà realitzar tot un seguit de reunions periòdiques amb l'E.V. per a plantejament d'estratègies d'intervenció comunes, confecció de PII, intercanvis d'informació, etc.

Des del moment que els servei afecta indirectament a tots els serveis de la Xarxa d'inserció, s'haurà de fer un esforç per a coordinar perfectament les actuacions. La UMES s'haurà de coordinar, en primer lloc, amb l'Equip de Valoració. També s'haurà de coordinar amb la resta de serveis.

### **Servei de Primera Acollida**

A nivell de personal de titulació universitària, en horari de matí, aquest servei estarà cobert per part de l'Equip de Valoració de la Xarxa de l'IMAS, per tant de dilluns a divendres en torn de matí cobrirà el servei el personal de l'IMAS. El personal que aporti l'empresa adjudicatària farà torns de tarda i caps de setmana i festius.



El Servei de Primera Acollida romandrà obert tots els dies de l'any amb horaris en funció de cada un dels perfils de les persones acollides. Aquest fet anirà en funció de si la persona ha de sortir del centre a fer gestions emmarcades dins del PII o si, pel contrari, necessita quedar en el centre per problemes de salut o d'altres.

Per tant, el centre romandrà obert i operatiu les 24 hores.

Els horaris del Centre els haurà de pactar l'empresa adjudicatària amb el Director del Servei de l'IMAS i amb el Servei de Ca l'Ardiaca ja que mantindran elements comuns com l'accés al menjar via càtering, la bugaderia, etc.

Dins de la primera setmana de contracte, l'empresa adjudicatària haurà de pactar i presentar una proposta d'horaris al director del Servei que nomeni l'IMAS. Una proposta aproximada d'horaris serà la següent:

	Dll	Dmt	Dmc	Dj	Dv	Dss	Dmg
Matí 8- 15'30	Equip <b>IMAS</b> (2 TS, 1 Psi, 1 Psiq)	BIS	BIS	BIS	BIS	1 TS <b>VSPA</b> <sup>1</sup> empresa contracta nt	1 TS <b>VSPA</b> empresa contracta nt
	1 TS o ES <b>UMES</b> diürn empresa	BIS	BIS	BIS	BIS		
Tarde 15 - 22'30	1 TS o ES <b>UMES</b> diürn empresa	1 TS o ES <b>UMES</b> diürn empresa	1 TS o ES <b>UMES</b> diürn empresa	1 TS o ES <b>UMES</b> diürn empresa	1 TS o ES <b>UMES</b> diürn empresa	1 TS <b>VSPA</b> empresa contracta nt	1 TS <b>VSPA</b> empresa contracta nt
	1 TS <b>VSPA</b> empresa contracta nt	1 TS <b>VSPA</b> empresa contracta nt	1 TS <b>VSPA</b> empresa contracta nt	1 TS <b>VSPA</b> empresa contracta nt	1 TS <b>VSPA</b> empresa contracta nt		
Vespre 22 - 3	<b>UMES</b> equip nocturn 1 TS o ES 1 Monitor	BIS	BIS	BIS	BIS	BIS	BIS

Els monitors de la UMES també faran tasques de dia

1 VSPA Valoració Servei Primera Acollida

Aquí no s'ha especificat el personal de qualificació no universitària del Servei de Primera Acollida que serà en tres tornos les 24 hores a l'any, amb la següent distribució:

	DII	Dmt	Dmc	Dj	Dv	Dss	Dmg
Matí 8- 15'30	1 ATI <sup>2</sup> 1 ATC <sup>3</sup>	BIS	BIS	BIS	BIS	BIS	BIS
Tarde 15 - 22'30	1 ATI - 1 ATC	BIS	BIS	BIS	BIS	BIS	BIS
Vespre 22 - 8	1 Monitor	BIS	BIS	BIS	BIS	BIS	BIS

### RECURSOS HUMANS PER DESENVOLUPAR EL SERVEI.

El servei comptarà amb els recursos humans necessaris per a poder assolir els objectius propis del servei. L'empresa o empreses adjudicatària/es han d'aplicar el sistema de gestió de personal que considerin més convenient de manera que sempre quedin adequadament coberts els serveis a prestar.

Com s'ha dit, el personal que porti l'empresa adjudicatària, a nivell tècnic, sirà un sol equip de treball però estarà repartit en funció de l'especialització de tasques i emmarcat dins els dos lots del contracte i serà els següent:

El personal per desenvolupar el servei haurà de tenir la següent distribució en relació als dos lots.

#### Lot núm. 1 UMES:

És el personal que s'especifica a l'annex i està conformat per treballadors socials, educadors socials i monitors. Actualment el Servei de la UMES, que ara s'integrarà dins d'aquest Servei de Primera Acollida, ja es ve donant per l'empresa Creu Roja Balears i ja té tot un seguit de personal que el porta a terme. El personal és el que s'especifica a l'annex.

Les necessitats futures del servei i que, per tant, han basat l'informe econòmic són les següents:

- 1 Coordinador de suport administratiu, amb el 52% de jornada.
- 4 Tècnics de grau mitjà.
- 1 Educador Social amb el 100% de la jornada.
- 3 monitors, amb el 100% de la jornada.

2 ATI Auxiliar Tècnic d'Inserció

3 AC Auxiliar Tècnic de Clínica



## Lot núm. 2 Primera Acollida:

El lot de Primera acollida necessitarà del següent personal:

Per tant es necessitaran els perfils professionals següents:

- 1 Coordinador amb una jornada de 20 hores setmanals.(51% de la jornada)
- 3 Treballadors socials
- 6 Auxiliars Tècnics d'inserció, Monitors (la distribució horària dels quals es presenta en l'apartat d'Organització i Horaris de Primera Acollida)
- 2 Auxiliar Tècnic de Clínica.
- 

## FUNCIONS DEL PERSONAL

Aquestes funcions són a títol informatiu per a ajudar a definir amb més cura el servei a oferir.

1. **Responsable administratiu i de personal**, tècnic de grau mitjà (preferentment treballador social o educador social) haurà de prendre les decisions que calguin en qualsevol situació imprevista, a la vegada, és el pont d'unió amb els serveis responsables del seguiment per part de l'IMAS. A més, serà responsable de:
  - L'aplicació de les directrius de l'IMAS en el bon funcionament del Servei i dels seus programes.
  - La regulació i la distribució del treball dels professionals que aporti l'empresa, conjuntament amb el responsable tècnic de l'IMAS.
  - Tenir al dia el balanç de l'activitat econòmica i administrativa del servei, facturació i demés.
  - La coordinació amb l'IMAS que implica bàsicament l'Equip de Valoració i el Director Tècnic del Servei
  - Organitzar els sistemes de substitució urgent de baixes laborals imprevistes, i la relació de quadrants corresponent a les jornades laborals dels treballadors ja que el servei no pot quedar descobert en cap moment així com tots els derivats de la relació contractual treballador-empresa contractant.
  - Participació amb la definició de les rutes de les sortides coordinadament amb l'IMAS (E.V. i Director)
  - La participació en las reunions de la xarxa d'inserció social de l'IMAS
2. El/La **Treballador/a social**, serà responsable de la part social i de mobilització de recursos del tractament dels usuaris en situació d'exclusió social que romanen al carrer, tindrà les funcions de:
  - Fer les sortides amb la unitat mòbil en horari nocturn i diürn
  - Realitzar el diagnòstic i pronòstic de la situació de les persones detectades conjuntament amb l'Equip de Valoració



- Elaborar el Pla individualitzat Individual d'Intervenció, conjuntament amb l'Equip de Valoració
  - Dur a terme l'aplicació del Pla Individual d'Intervenció.
  - Realitzar l'avaluació final del tractament i del pla individualitzat d'inserció social.
  - Informació, orientació i gestió.
  - Gestió de recursos.
  - Realització de les derivacions als centres d'acollida de la Xarxa.
  - Control de les tasques d'acompanyament dels usuaris als diversos recursos socio-sanitaris i tràmits burocràtics (tramitacions carnet identitat, PNC, denúncies policials, anades jutjats, etc.)
  - Col·laborar en les tasques de coordinació, planificació i avaluació del Servei.
  - Actuacions polivalents.
  - Realització de les tasques de suport a les persones del carrer.
3. El/la **educador/a social**:
- Seguiment i motivació dels usuaris cap a processos d'inserció social
  - Dissenyar i aplicar PII, conjuntament amb la resta de professionals del servei
  - Dissenyar i aplicar programes d'intervenció sobre transicions i manteniment d'etapes
  - Seguiment i implementació (amb acompanyaments) de programes d'intervenció
  - Valoració continuada del PII conjuntament amb l'usuari
  - Realitzar entrevistes motivacionals emmarcades dins del PII.
4. Els/Les **monitors/es** hauran de tenir el corresponent carnet de conduir i tindran com a funcions bàsiques.
- Realitzar els diferents torns.
  - Atendre les demandes d'emergència telefòniques.
  - Col·laborar en els diferents programes del Servei i en el treball interdisciplinari.
  - Registrar.
  - Manteniment de l'ordre i la neteja en les instal·lacions.
  - Participar en l'elaboració, desenvolupament i avaluació del Pla Individual d'Intervenció Social, baix la direcció del treballador social.
  - Participar en les intervencions que es duguin a terme amb la persona, tant a nivell individual com grupal (acompanyaments, gestions, organització d'agenda a nivell de cites de feina, etc.)
  - Realització de les tasques de suport a les persones del carrer (entrega de mantes, xeringues, etc.)
  - Conduir el vehicle en les sortides.
  - És l'encarregat de la reposició del material de la unitat mòbil abans de cada sortida.
  - S'encarrega del temes relacionats amb el manteniment del vehicle (posar benzina, neteja, etc.)
  -
5. **Auxiliar Tècnic d'Inserció**
- Manteniment de l'ordre i la neteja de les instal·lacions
  - Tasques de control i de suport de la vida quotidiana dels usuaris del Servei
  - Realitzar els torns del Servei de Primera Acollida



- Atendre les demandes en primera instància
- Col·laborar en els distints programes del Servei i en el treball interdisciplinari.
- Registrar
- Participar en l'elaboració i desenvolupament i avaluació del PII baix la direcció del treballador social amb especial esment per a les tasques de reforç per a la inserció social dels usuaris
- Tasques de control i suport de la vida quotidiana dels usuaris del Servei

## 6. Auxiliar Tècnic de Clínica

- Realitzar els torns del Servei de Primera Acollida
- Atendre les demandes dels usuaris de primers auxilis, de petites cures i demés tasques sociosanitàries de la categoria professional, inclosos canvis de bolquers i neteja personal dels usuaris impeditos.
- Col·laborar en els distints programes del Servei i en el treball interdisciplinari
- Registrar
- Participar en l'elaboració i desenvolupament i avaluació del PII baix la direcció de la treballadora social
- Aplicació de pautes mèdiques baix la supervisió de personal sanitari de categoria superior
- Tasques de control i de suport de la vida quotidiana dels usuaris del Servei
- Manteniment de l'ordre i la neteja de les instal·lacions

## PREVENCIÓ DE RISCS LABORALS

Les empreses interessades hauran d'acomplir els diferents dictàmens i normativa oficials sobre prevenció de riscos laborals.

## DOTACIÓ D'INFRAESTRUCTURA I MATERIALS NECESSARIS

### 1. Dotació de les infraestructures necessàries

Les infraestructures necessàries les aportarà l'IMAS. La infraestructura estarà situada a les dependències de Ca l'Ardiaca. Es valorarà que les empreses concursants aportin infraestructura de cotxeria i magatzem en el cas del lot de la UMES. Per tant es valorarà en l'apartat de millores objectivables.

El Servei de Primera Acollida de la xarxa continuarà els següents elements infraestructurals i materials no fungibles:

El Programa UMES: Implica vehicle tipus furgoneta i vehicle lleuger tipus turisme per desplaçaments (es pot fer també amb vehicles de dues rodes tipus motocicletes o bicicletes).

El Servei de Primera Acollida: Estarà situat a les dependències que es denominen Iberostar de Ca l'Ardiaca i tindrà una capacitat màxima de 40 persones allotjades.

Compartirà instal·lacions amb el Servei de Baixa Exigència de Ca l'Ardiaca. Com per exemple el menjador. Hi haurà un espai per a dedicar a despatx per als professionals de dit equip a les dependències de Ca l'Ardiaca. No es descarta el canvi de la infraestructura dins del període de vigència del contracte del Servei i, per tant, l'empresa adjudicatària no podrà posar impediments si es realitzés dit canvi.

## **2. Dotació materials necessaris**

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar els materials necessaris per a donar cobertura als serveis a prestar. En concret en el lot UMES s'aportarà:

- Vehicle tipus furgoneta que permeti portar tot un seguit de material i el personal i poder fer els ingressos a hospitals i centres d'allotjament, així com vehicle lleuger tipus turisme o 2 vehicles de 2 rodes que poden ser motocicletes o bicicletes. S'ha d'especificar en el projecte tècnic que es presenti.
- És imprescindible que el vehicle tipus furgoneta disposi de totes les condicions necessàries per poder dur a terme el Servei. Per tant, haurà de tenir un espai suficient per poder transportar tot el material, a més de disposar de seients suficients per poder transportar l'equip de la UMES i els usuaris en els acompanyaments (ingressos als centres d'acollida). S'haurà d'especificar en el projecte presentat les característiques del vehicle.
- El manteniment del/s vehicle/s, assegurances, carburants.
- Dos ordinadors portàtils amb connexió internet i un telèfon mòbil.

L'IMAS aportarà:

- La infraestructura necessària que implica un local dotat amb material no fungible com material d'oficina (taules, cadires, prestatges, ...). També línia de telèfon fix, fotocopiadora i fax.
- El material fungible d'oficina.
- Les despeses corrents com aigua, llum, etc.
- Roba identificativa del servei per als treballadors.
- Tot el necessari per cobrir necessitats bàsiques dels allotjats al Servei de Primera Acollida
- La neteja i manteniment de l'edifici

## **3. Personal necessari.**

L'IMAS aportarà el personal de la Secció d'Inserció Social tant els que fan funcions d'Equip de Valoració de la Xarxa i de coordinació tècnica del Servei.

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar el personal que s'especifica a l'apartat de Recursos Humans per a desenvolupar el Servei, en funció dels dos lots.

## **PROJECTE TÈCNIC**

El projecte tècnic que es presenti per al lot de la UMES haurà d'incloure necessàriament propostes sobre els següents punts:

1. Informació sobre els materials que ha d'aportar l'empresa gestora, en especial al vehicle/
2. Horari del personal en relació a l'horari del Servei
3. Funcionament de relació entre el personal aportar que es coordinarà a nivell tècnic per l'IMAS i l'apartat de relacions laborals amb l'empresa. Adscripció de professionals i funcions.

El projecte tècnic que es presenti per al lot de Primera Acollida haurà d'incloure, com a mínim, propostes sobre els següents punts:

1. Informació sobre el personal a a aportar per l'empresa, amb els seus currículums vitae
2. Propostes d'horari del personal en funció del servei a prestar
3. Definició clara de com es farà la substitució del personal per vacances o per baixes.
4. Funcionament de relació entre el personal aportar que es coordinarà a nivell tècnic per l'IMAS i l'apartat de relacions laborals amb l'empresa. Adscripció de professionals i funcions.

S'ha de recordar que el projecte ha d'acomplir amb els requisits mínims que s'expliciten al llarg d'aquest plec de prescripcions tècniques. Si hi hagués algun element que contradigui el que aquí s'exposa, s'haurà de justificar clarament en la proposta que es presenti i ser especificat al projecte tècnic presentat.

## **IMATGE, DENOMINACIÓ, TITULARITAT I DIFUSIÓ DEL SERVEI**

L'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS) del Consell de Mallorca és el titular del Servei, d'ambdós lots.

La denominació general que s'utilitzarà serà Xarxa d'Inserció Social de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials del Consell de Mallorca / Servei de (.....).

Seguidament hi haurà l'anagrama oficial de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials del Consell de Mallorca i seguidament, emmarcat dins un apartat que digui "Gestionat per:", la denominació i/o l'anagrama del contractista.

Tots els documents que utilitzi l'empresa s'hauran d'ajustar a aquesta denominació. La retolació dels bens mobles i immobles de l'empresa que afectin al present contracte hauran de seguir aquest mateix esquema.

La difusió del Servei serà a càrrec de la àrea d'Inclusió social de l'IMAS. Tota publicitat i/o difusió que es faci referent a activitats i actuacions del mateix, ha de comptar amb el vist i plau de la dita Àrea i/o del Gabinet de Premsa de l'IMAS.

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes i persones, públiques o privades, com amb els mitjans de comunicació correspon a l'IMAS.

La titularitat de la documentació escrita derivada de la relació amb les persones usuàries o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut correspon a l'IMAS.

### **SISTEMA DE REGISTRE I ELABORACIÓ I LLIURAMENT D'ESTADÍSTIQUES I MEMÒRIES.**

- L'IMAS del Consell de Mallorca aportarà a l'empresa adjudicatària el programa informàtic per a que pugui acomplir amb el que s'especifica en aquest punt.
- Si no fos el cas, mensualment es donarà compte, a la Direcció Executiva de Serveis Socials de l'IMAS del Consell de Mallorca, de les estadístiques necessàries. Trimestralment també es passarà per escrit les estadístiques sobre els usuaris dels serveis i de les tasques d'intervenció.
- L'entitat gestora del servei posarà a disposició de l'IMAS del Consell de Mallorca totes les dades que facin referència a l'organització, funcionament del servei i nivell d'atenció.
- Aquestes dades es donaran al tècnic responsable que dictamini la Direcció de Serveis Socials de l'IMAS del Consell de Mallorca mensualment, a les reunions de seguiment tècnic.
- Anualment, l'entitat gestora haurà de fer una memòria del servei que recollirà els aspectes i continguts prèviament consensuats entre les dues entitats i que lliurarà abans de dia 31 de març de l'any següent al del contingut de la memòria.

### **DIRECCIÓ TÈCNICA**

La direcció tècnica del Servei, d'acord amb el Plec de condicions establert, en correspondrà a un/a tècnic/a de l'IMAS, designat pel President de l'IMAS, el qual en farà el seguiment, l'avaluació i la inspecció del mateix.

Amb aquesta finalitat, l'entitat adjudicatària mantindrà reunions amb el responsable de l'IMAS. Les reunions es realitzaran amb periodicitat, mínima, trimestral.

Amb l'acord entre el responsable de l'IMAS i l'empresa es podran modificar els aspectes d'organització i funcionament del Servei que permetin la millor atenció als beneficiaris.

La coordinació tècnica d'ambdós lots serà portada per personal de la Secció d'Inserció Social de l'IMAS.





## DURADA DEL SERVEI

La durada del servei serà per 2 anys. Començarà dia 20 de desembre de 2017 finalitzant el 19 de desembre del 2019.

## PRÒRROGA DEL PLEC DE CONDICIONS

Si l'IMAS ho troba necessari, el present contracte es podrà prorrogar durant dos anys, mitjançant períodes màxims d'un any, el preu de les quals ha quedat establert en el present Plec de Prescripcions Tècniques.

## PREU DEL SERVEI.

El preu màxim d'aquest servei per els dos anys de vigència del contracte dels dos lots, és de d'un milió dos-cents vuitanta-sis mil cinc cents noranta-tres euros amb trenta-set cèntims IVA inclòs (1.286.593,37-€) , amb la següent distribució ,

<b>UMES LOT 1</b>			
<b>ANUALITAT</b>	<b>BASE IMPONIBLE</b>	<b>IVA</b>	<b>TOTAL</b>
2017 (20 desembre-31 des)	9.061,81 €	906,18 €	9.967,99 €
2018 (01 gen-31 des)	280.916,22 €	28.091,62 €	309.007,84 €
2019 (01 gen-19 desembre)	271.854,47 €	27.185,45 €	299.039,92 €
<b>TOTAL ORDINARI</b>	<b>561.832,50 €</b>	<b>56.183,25 €</b>	<b>618.015,75 €</b>
<b>PRORROQUES</b>			
2019 (20 desembre-31 des)	9.061,81 €	906,18 €	9.967,99 €
2020 (01 gen-31 des)	280.916,22 €	28.091,62 €	309.007,84 €
2021 (01 gen-19 desembre)	271.854,47 €	27.185,45 €	299.039,92 €
<b>TOTAL EXTRAORDINARI</b>	<b>561.832,50 €</b>	<b>56.183,25 €</b>	<b>618.015,75 €</b>

## SERVEI D'ACOLLIDA LOT 2

<b>ANUALITAT</b>	<b>BASE IMPONIBLE</b>	<b>IVA</b>	<b>TOTAL</b>
2017 (20 desembre-31 des)	9.803,19 €	980,32 €	10.783,51 €
2018 (01 gen-31 des)	303.898,92 €	30.389,89 €	334.288,81 €
2019 (01 gen-19 desembre)	294.095,73 €	29.409,57 €	323.505,30 €
<b>TOTAL ORDINARI</b>	<b>607.797,84 €</b>	<b>60.779,78 €</b>	<b>668.577,62 €</b>
<b>PRORROQUES</b>			
2019 (20 desembre-31 des)	9.803,19 €	980,32 €	10.783,51 €
2020 (01 gen-31 des)	303.898,92 €	30.389,89 €	334.288,81 €
2021 (01 gen-19 desembre)	294.095,73 €	29.409,57 €	323.505,30 €
<b>TOTAL EXTRAORDINARI</b>	<b>607.797,84 €</b>	<b>60.779,78 €</b>	<b>668.577,62 €</b>

## POSSIBILITAT DE MODIFICACIÓ EN LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI

Respecte a la **reducció i/o ampliació** del servei a prestar. Si, en el transcurs de l'execució del contracte, l'Institut Mallorquí d'Afers Socials es veu amb la necessitat de modificar el contracte degut a canvis substancials amb la demanda pels canvis en el perfil dels usuaris (assentaments nous de persones en situació de carrer però d'exclusió social de tipus cultural), l'import de l'adjudicació es reduirà o augmentarà proporcionalment d'acord amb dites noves necessitats, fins a un màxim del 10%.

## CRITERIS PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONCURS

### LOT 1 UMES

**Els criteris per a l'adjudicació del lot 1 de la UMES és el següent:**

Els criteris que s'han d'aplicar a efectes de determinar quina és l'oferta més avantatjosa i adjudicar el contracte són els següents:

1. Organització i execució del servei objecte del contracte	40 punts
2. Millores quantificables objectivament	40 punts
3. Oferta econòmica	20 punts

Aquests criteris s'avaluaran mitjançant l'anàlisi de la documentació de caràcter tècnic i de l'oferta econòmica que han de presentar els licitadors. A aquest efecte, s'han de tenir en compte les consideracions següents:

### **1. Organització i execució del servei objecte del contracte:**

A la millor proposició tècnica se li atorgarà una puntuació màxima de **40 punts**. A la resta de propostes se li aplicarà la següent fórmula:

$$Pt(i) = Ci \cdot Pm$$

$$C(i) = 1 - K \cdot (Tm - Ti)$$

Sent:

Pm = Puntuació màxima

K = Constant de valor 4

M = Valor màxim de l'escala tècnica d'avaluació

Tm = Coeficient d'assoliment relatiu de la millor proposta tècnica envers el valor màxim de l'escala tècnica d'avaluació, en tant per u ( $Tm = PTm/M$ ).

Ti = Coeficient d'assoliment relatiu de cadascuna de les propostes tècniques envers el valor màxim de l'escala tècnica d'avaluació, en tant per u ( $Ti = PTi/M$ ).

- Quan Ci sigui inferior a zero, la puntuació Pi corresponent serà sempre igual a zero (no s'aplicaran puntuacions negatives).

En tot cas, **el licitador haurà d'obtenir puntuació en aquest apartat 1 no inferior a 5 punts sobre 40**. El projecte que es presenti haurà de ser adequat i tenir el suficient grau de definició per a l'execució del programa, per poder ser adjudicatari del contracte, sense perjudici de l'existència d'altres causes de rebuig de la seva oferta.

### **Forma d'avaluació de la proposta tècnica:**

L'escala per valorar la proposta tècnica anirà de 0 a 100 punts, a fi i efecte de definir la prelación de les distintes proposicions, amb la distribució següent:

- a) Descripció de la metodologia de treball: fonamentació, organització, funcionament i execució del programa. Màxim 60 punts.

En concret es valora la idoneïtat dels protocols o procediments que seguirà l'empresa contractista en l'execució del programa en relació a les diferents actuacions que es portaran a terme. També es valorarà la comprensió pels licitadors de l'objecte del Servei de la UMES emmarcat en el nou Servei de Primera Acollida, de la finalitat que es persegueix i dels objectius que es pretenen aconseguir, d'acord amb aquests plecs.

- b) Coneixement de la realitat social de les persones en situació d'exclusió social i de les persones sense sostre a Mallorca: màxim 40 punts.

Es valorarà el coneixement fefaent de la realitat de les persones en situació d'exclusió social de Mallorca, amb especial atenció a les persones sense sostre.

### **2. Millores quantificables objectivament:**

Proposades per complementar els serveis objecte del contracte. Màxim 40 punts.

- a) Millores directes cap a l'usuari. Màxim de 15 punts.

Les persones en situació d'exclusió social que romanen al carrer tenen tot un seguit de característiques que es diferencien de la resta de persones que necessiten del suport de la Xarxa d'Inserció Social de l'IMAS. Per tant, l'empresa adjudicatària que aporti millores en relació a aquestes necessitats específiques de la gent del carrer es tindran en compte:

- a.1) Aportació d'ajudes econòmiques puntuals. Màxim de 10 punts

Les persones que romanen al carrer no tenen absolutament cap recurs; per tant, necessitats tan bones de cobrir com tenir targeta sanitària, com ara és de pagament, ells no hi tenen accés. Per aquest motiu, es valorarà amb un màxim de 6 punts l'aportació d'ajudes econòmiques puntuals per a necessitats com pagament de targeta sanitària, pagament de medicines per no poder pagar l'aportació, ... Per a poder valorar objectivament la millora i degut a que les quantitats a aportar normalment són baixes a nivell de cost, es puntuarà a raó d'un punt per cada ajuda mensual de mitjana i al llarg del període de vigència del contracte que es plantegi, fins amb un màxim de 9 punts amb la següent distribució:



Una mitjana d'una ajuda mensual de quinze euros (15€) durant tot el període del contracte (24 ajudes en el contracte i 24 més si es fan les pròrrogues), 10 punts

Una mitjana d'una ajuda bimensual de deu euros (10€) durant tot el període del contracte (12 ajudes en el contracte i 12 més si es fan les pròrrogues), 5 punts

Una mitjana d'una ajuda trimestral de cinc euros (5€) durant tot el període del contracte (8 ajudes en el contracte i 8 més si es fan les pròrrogues), 1 punt

Les ajudes s'hauran de justificar, una vegada realitzades, a la presentació de la factura del contracte de manera adjunta amb còpia compulsada.

a.2) Custòdia de documentació de les persones que estan al carrer. Màxim 5 punts

Les persones sense sostre normalment no tenen documentació identificativa i una de les tasques de l'equip de la UMES és ajudar-los en la gestió de fer la documentació. Però alguns sí que en tenen. Per aquest motiu l'empresa adjudicatària que aporti un lloc per a la custòdia de la documentació de la gent del carrer també es tindrà en compte amb una puntuació de 5 punts. Per a tenir-se en compte, l'empresa haurà d'aportar la suficient informació documental per a poder valorar la idoneïtat de la millora i poder ser puntuada (poden servir document i fotos dels llocs).

b) Ampliació d'horari en situació d'emergència. Fins un màxim de 5 punts

Com s'ha dit, la UMES pot actuar en diversos nivells. Un en concret és el de situació d'emergència especial. Les empreses que, en dites circumstàncies amplii l'horari habitual del Servei es puntuarà fins un màxim de 5 punts. Amb les dades que es tenen les situacions d'emergència no passen gairebé mai d'un increment del 10 % de la jornada normalitzada, per tant, per a la valoració es puntuarà a raó d'un punt cada 2 % de jornada que anualment l'empresa es compromet a ampliar en horari de situació d'emergència fins un màxim de 5 punts. La proposta no té perquè afectar a tot el personal, es pot proposar un percentatge de part del personal i no de tot ell, Cal dir que els períodes d'emergència es solen donar a l'hivern i que l'empresa només estarà obligada a fer fins el màxim que s'ha compromès independentment de la situació real d'emergència en un any determinat.

Disposició de l'empresa adjudicatària a augmentar fins a un 10 % la jornada si fos necessari per emergència de fred, 5 punts

Disposició de l'empresa adjudicatària a augmentar fins a un 8 % la jornada si fos necessari per emergència de fred, 4 punts

Disposició de l'empresa adjudicatària a augmentar fins a un 6 % la jornada si fos necessari per emergència de fred, 3

Disposició de l'empresa adjudicatària a augmentar fins a un 4 % la jornada si fos necessari per emergència de fred, 2

Disposició de l'empresa adjudicatària a augmentar fins a un 2 % la jornada si fos necessari per emergència de fred, 1

- c) Aportació de local per a fer de cotxeria per als vehicles. Fins un màxim de 10 punts

Les empreses que aportin un local tipus cotxeria per als vehicles de la UMES es valorarà fins un màxim de 10 punts. Per a poder ser puntuada la proposta s'haurà de presentar documentació sobre l'espai (incloses fotografies), aquest espai haurà de demostrar que és suficient per als vehicles i que reuneix les condicions òptimes per a la seva funcionalitat. Si es presenta i es valora, la cotxeria haurà de ser emprada pels vehicles de l'empresa.

- d) Tallers educació salut i minimització de riscos. Fins un màxim de 10 punts

Es puntuarà amb un màxim de 10 punts a la oferta que presenti millores en la realització de tallers tant de salut, d'hàbits saludables i de minimització de riscos, a raó d'1 punt per cada taller d'un mínim de 10 hores i amb un mínim de 10 participants cada any. Per a poder ser valorades, les millores d'aquest punt s'hauran de presentar els programes amb el cronograma que es planteja fer al llarg dels anys de vigència del contracte i una vegada realitzats s'haurà de presentar informe de cada taller.

### **3.-INCOMPLIMENTS I SANCIONS**

#### **3.1.- Incompliment de la millora directa cap a l'usuari .**

Si s'ofereix aquesta millora, serà d'obligat compliment per part de l'empresa adjudicatària, en tot cas, l'incompliment suposarà un descompte del 5% a la facturació.

#### **3.2.- Incompliment de les millores d'ampliació d'horari en situació d'emergència.**

L'incompliment del compromís d'ampliació d'horari en situació d'emergència, es sancionarà en un descompte del 5 % a la facturació

#### **3.3 Incompliment de l'aportació de local per a fer de cotxeria per als vehicles.**

Si s'ofereix aquesta millora l'incompliment de la mateixa implicarà un descompte del 5 % en la facturació .

#### **3.4 Incompliment del tallers d'educació salut i minimització de riscos.**

Si s'ofereix aquesta millora l'incompliment de la mateixa implicarà un descompte del 5 % en la facturació .

En el cas que es doni l'incompliment per part de l'empresa adjudicatària de 3 incompliments d'aquestes millores automàticament això suposarà un descompte del 25% a la facturació.

#### 4.-Oferta econòmica:

Es puntuarà de 0 al 20. S'atorgarà una puntuació de 20 a la proposta econòmica més barata (la que presenti una reducció major respecte l'import de licitació).

La puntuació de cadascuna de les restants propostes s'obtindrà amb la següent fórmula:

$$P_i = C_i \cdot P_m$$

$$C_i = 1 - K \cdot (B_i - B_m)$$

Sent:

$P_m$  = Puntuació màxima

$K$  = Constant de valor 4

$B_m$  = Major baixa respecte del pressupost tipus del concurs en tant per u.

$B_i$  = Baixa de cada una de les ofertes respecte del pressupost tipus del concurs en tant per u.

Quan  $C_i$  sigui inferior a zero, la puntuació  $P_i$  corresponent serà sempre igual a zero (no s'aplicarà puntuacions negatives).

#### LOT 2 PRIMERA ACOLLIDA

**Els criteris per a l'adjudicació del lot de Primera Acollida és el següent:**

1. Organització i execució del servei objecte del contracte. Aspectes tècnics	40 punts
2. Oferta econòmica	30 punts
3. Millores quantificables objectivament	30 punts

Aquests criteris s'avaluaran mitjançant l'anàlisi de la documentació de caràcter tècnic i de l'oferta econòmica que han de presentar els licitadors. A aquest efecte, s'han de tenir en compte les consideracions següents:

##### 1. Organització i execució del servei objecte del contracte. Aspectes tècnics

A la millor proposició tècnica se li atorgarà una puntuació màxima de **40 punts**. A la resta de propostes se li aplicarà la següent fórmula:

$$P_t(i) = C_i \cdot P_m$$

$$C(i) = 1 - K \cdot (T_m - T_i)$$

Sent:

$P_m$  = Puntuació màxima

$K$  = Constant de valor 4

$M$  = Valor màxim de l'escala tècnica d'avaluació

$T_m$  = Coeficient d'assoliment relatiu de la millor proposta tècnica envers el valor màxim de l'escala tècnica d'avaluació, en tant per u ( $T_m = P T_m / M$ ).



$T_i$  = Coeficient d'assoliment relatiu de cadascuna de les propostes tècniques envers el valor màxim de l'escala tècnica d'avaluació, en tant per u ( $T_i = PT_i/M$ ).

- Quan  $C(i)$  sigui inferior a zero, la puntuació  $P_i$  corresponent serà sempre igual a zero (no s'aplicaran puntuacions negatives).

*En tot cas, el licitador haurà d'obtenir puntuació en aquest apartat 1 no inferior a 5 punts sobre 40. El projecte que es presenti haurà de ser adequat i tenir el suficient grau de definició per a l'execució del programa, per poder ser adjudicatari del contracte, sense perjudici de l'existència d'altres causes de rebuig de la seva oferta.*

### **Forma d'avaluació de la proposta tècnica:**

L'escala per valorar la proposta tècnica anirà de 0 a 100 punts, a fi i efecte de definir la prelación de les distintes proposicions, amb la distribució següent:

#### **1.1 Metodologia, proposta de funcionament, adscripció de professionals i funcions i plantejament del desenvolupament del Servei. Es puntuarà fins a un màxim de 40 punts.**

##### **1.1.1.- Metodologia a emprar. Es puntuarà fins a un màxim de 25 punts.**

En concret es valora la idoneïtat dels protocols o procediments que seguirà l'empresa contractista en l'execució del programa en relació a les diferents actuacions que es portaran a terme. En concret serà molt important la definició del treball individual en relació a entendre a la persona atesa com a subjecte actiu en la solució de la seva problemàtica social i també l'experiència en valoració de casos. Es valorarà el coneixement de les empreses en relació al treball de counselling i d'empoderament de les persones ateses per a la seva futura inserció social o sociolaboral.

##### **1.1.2.- Funcionament i organització del Servei. Es puntuarà fins a un màxim de 15 punts.**

Es valorarà el funcionament i els sistemes organitzatius de les entitats licitadores. Serà un element clau entroncar aquests elements de funcionament i organitzatius interns del servei amb el Servei de Primera Acollida que inclou la UMES i amb la Xarxa d'Inserció Social, de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials.

#### **1.2 Idoneïtat tècnica. Fins un màxim de 40 punts**

##### **1.2.1. Professionals que formaran part del Servei.**

Es valorarà cada un dels currículums, es sumarà la xifra total i es dividirà pel nombre de professionals a contractar. La xifra resultant serà la puntuació final.

**a) L'experiència professional es valorarà per anys complets treballats, fins a un màxim de 25 punts**, en centres o serveis acreditats sobre temes relacionats amb les activitats a desenvolupar en la plaça i/o lloc de treball a ocupar.

El barem a seguir serà el següent:

Els serveis prestats en centres o serveis de la mateixa tipologia i contingut	0,20 punts per any.
Els serveis prestats en centres o serveis de contingut similar	0,10 punts per any

**b) Cursos de Formació i perfeccionament. Màxim 15 punts.**

Es valorarà, fins a un màxim de 15 punts la realització de cursos de formació en els últims 10 anys, sobre temes relacionats amb les activitats a desenvolupar en la plaça i/o lloc de treball a ocupar, i que s'hagin impartit per centres oficials o homologats. No es tindran en compte els cursos o crèdits necessaris per obtenir una determinada titulació, doctorats, diplomatures, mestratges, etc., quan aquests ja hagin estat computats. El barem a seguir serà el següent:

Tipus cursos	Durada	Puntuació
Cursos, jornades, seminaris amb certificat d'aprofitament i assistència i relacionats amb l'objecte del servei:	De 5 a 21 hores	0,10 punts
	De 21 a 30 hores	0,20 punts
	De 31 a 60 hores	0,30 punts
	De 61 a 100 hores	0,40 punts
	+ 100 hores	0,5 punt
	Post grau	1 punts
	Mestratges	1,5 punts
Cursos, jornades, seminaris amb certificat d'assistència i relacionats amb l'objecte del servei:	De 5 a 21 hores	0,05 punts
	De 21 a 30 hores	0,10 punts
	De 31 a 60 hores	0,15 punts
	De 61 a 100 hores	0,20 punts
	+ 100 hores	0,25 punts

Tots els justificants dels cursos de formació hauran d'especificar la seva durada en hores. Si el certificat no especifica la durada es valorarà amb la puntuació en 0,1 punts

**1.3 Idoneïtat en el maneig de valoracions tècniques i coneixement de la població diana. Màxim 20 punts.**

Es valorarà els protocols interns d'actuació de les empreses licitadores. Aquests protocols i sistemes d'actuació hauran de demostrar el coneixement específic del col·lectiu diana sobre el que s'ha d'actuar, persones en situació de risc d'exclusió social i la seva inserció sociolaboral així com la capacitat del personal en actuacions de valoració i diagnòstic.



### **3. Forma d'avaluació de la proposta de l'oferta econòmica. Màxim 30 punts**

Es puntuarà de 0 a 30. S'atorgarà una puntuació de 30 a la proposta econòmica més barata (la que presenti una reducció major respecte de l'import de licitació).

La puntuació de cadascuna de les restants propostes s'obtéindrà amb la següent fórmula:

$$P_i = C_i \cdot P_m$$

$$C_i = 1 - K \cdot (B_i - B_m)$$

Sent:

$P_m$  = Puntuació màxima

$K$  = Constant de valor 4

$B_m$  = Major baixa respecte del pressupost tipus del concurs en tant per cent.

$B_i$  = Baixa de cada una de les ofertes respecte del pressupost tipus del concurs en tant per cent.

Quan  $C_i$  sigui inferior a zero, la puntuació  $P_i$  corresponent serà sempre igual a zero (no s'aplicarà puntuacions negatives).

### **4. Millores quantificables objectivament. 30 punts**

#### **a. Millores d'àmbit social. Es valorarà fins un màxim de 10 punts**

Es valorarà el compromís social de les empreses licitadores en relació a temes que impliquen avenços socials, en concret:

- Existència a l'empresa licitadora d'un pla d'igualtat: **2 punts**

Per a la valoració s'haurà de presentar el pla i les memòries existents. Per tant, no es valoraran els plans a futur.

- Existència a l'empresa d'un pla de formació del personal a càrrec: **2 punts.**

- Aplicació de mesures de conciliació laboral i familiar: punts per cada mesura fins un màxim de **4 punts.**

- Existència a l'empresa d'un pla o protocol de qualitat: **2 punts**

Per a la valoració s'haurà de presentar informació suficient sobre la o les mesures i els resultats obtinguts.

Tant en una com en l'altra millora, l'empresa adjudicatària s'haurà de comprometre en seguir aplicant les mesures que s'han valorat i puntuat.

#### **b. Millores d'àmbit sociolaboral. Es valorarà fins un màxim de 20 punts.**

Es valorarà el compromís sociolaboral de les empreses licitadores en relació a:

- Compromís de contractació indefinida del personal a contractar emmarcat dins del servei que es licita (els casos que impliquin jornada completa): 1 punt per cada compromís que impliqui la contractació indefinida fins a un màxim de **5 punts**.

Aquesta millora pot venir donada per personal que ja tingui l'empresa en aquesta situació, o si no és el cas, que del nou personal contractat, després del temps que per llei pertoqui de prova, es passi a dita situació. Aquesta s'haurà d'allargar, com a mínim, al llarg de la durada del contracte.

- Compromís de contractació de personal de persones amb dificultats d'inserció laboral però que no impedeixi la realització de les tasques que tindran encomanades. 2 punts per cada compromís de contractació de persones amb dificultats d'inserció fins un màxim de **10 punts**.

Aquesta millora pot venir donada per personal que ja tingui l'empresa en aquesta situació, o si no és el cas, que del nou personal contractat, després del temps que per llei pertoqui de prova, es passi a dita situació. Aquesta s'haurà d'allargar, com a mínim, al llarg de la durada del contracte. Si una de les persones en dita situació acabés el contracte, s'hauria de substituir per una persona també amb dificultats d'inserció laboral.

- Existència d'un protocol o procediment de reducció de conflictes a l'empresa, tant entre el personal com del personal amb els usuaris. **5 punts**.

## **5.- INCOMPLIMENTS I SANCIONS**

### **5.1.- Incompliment del compromís d'àmbit social.**

Si s'ofereix aquesta millora, serà d'obligat compliment per part de l'empresa adjudicatària, en tot cas, l'incompliment suposarà un descompte del 5% a la facturació.

### **5.2.- Incompliment de les millores d'àmbit sociolaboral.**

L'incompliment del compromís de contractació indefinida i de contractació de personal de persones amb dificultats d'inserció laboral, es sancionarà en un descompte del 5 % a la facturació.

En el cas que es doni l'incompliment per part de l'empresa adjudicatària de 2 incompliments d'aquestes millores automàticament això suposarà un descompte del 25% a la facturació.



Consell de  
Mallorca

■ Departament de Benestar  
i Drets Socials  
Institut Mallorquí d'Afers Socials

Palma, 31 d'agost de 2017  
El cap de la Secció d'Inserció Social.

Sebastià Cerdà Campomar

Vist i plau  
La Vicepresidenta segona

Caerina Mas Bennàssar