



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS SIN HOGAR EN EL MUNICIPIO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE

PRIMERO.- El objeto del contrato consistirá en la ejecución de los trabajos necesarios para la prestación de los servicios Integrales, 24 horas al día, para la atención a las Personas Sin Hogar en el municipio de Santa Cruz de Tenerife.

Considerándose Servicios Integrales el siguiente catálogo de servicios:

- Servicio de recepción.
- Centro de día.
- Unidad Móvil de Acercamiento.
- Servicios de alojamiento temporal:
 - Acogida
 - Mínima Exigencia
- Servicio de lavandería interna y consigna.
- Servicio de duchas públicas, lavandería externa y ropero.
- Servicio de peluquería.
- Servicio de mantenimiento.
- Servicio de limpieza.
- Servicio de vigilancia y seguridad.

SEGUNDO.- SERVICIO DE RECEPCIÓN.

Descripción del Servicio:

El servicio de recepción, es un servicio complementario a la atención socioeducativa y de alojamiento que se prestará de forma permanente todos los días del año, que consiste en recibir, informar y asignar el usuario los servicios que demanda y tenga derecho en aplicación del Reglamento de Régimen Interior del Centro Municipal de Acogida.

Personal.

Educador/a Social

Tareas.

Ofertar servicios e informar sobre el alcance de los mismos.

Registro de las demandas.



Asignar uso de servicios inmediatos de forma provisional hasta valoración por el equipo de primera atención.

Informar sobre el reglamento del CMA.

Entregar a los usuarios de las modalidades de alojamiento que se prestan en el CMA, copia de la normativa interna, horarios de los servicios y tramitar la formalización del contrato de condiciones.

Derivación de casos al servicio de socioeducativo de primera atención.

Solicitar demandas de trabajos auxiliares prescritos por los técnicos.

Solicitar servicios técnicos cuando la persona usuaria lo requiera.

Comunicar salidas de alojamiento u otros servicios.

Atender dificultades en la utilización de servicios.

Elaborar listados de demanda de atención diarios y distribuir entre los diferentes servicios.

Elaborar listas de utilización de los servicios.

Recibir y comunicar mensajes a usuarios, técnicos y otros profesionales.

Controlar llaves de habitaciones.

Solicitar trabajos de mantenimiento.

Recoger quejas y sugerencias.

Atender demandas telefónicas y derivar.

Usuarios.

Personas sin hogar y ciudadanía en general.

Horario.

24 horas todos los días del año.

Lugar.

Instalaciones del CMA.

Organización del Servicio.

Es el centro de información, tanto de los servicios prestados en el CMA como de los externos, y el espacio dónde se gestiona la atención relacionada con la entrada y salida de los usuarios, además de ofertar diferentes servicios durante la permanencia dentro de la instalación del CMA. En este servicio se reciben las solicitudes, reclamaciones y quejas directamente relacionadas con los servicios de la instalación (CMA). Además, es el espacio donde se elabora y emite la información diaria, a los diferentes departamentos (atención, habitaciones, duchas, lavandería, peluquería....).

Medios a aportar por el contratista.

Materiales ofimáticos: Ordenador con conexión a Internet, telefonía, fax.



TERCERO.- CENTRO DE DÍA

Descripción del servicio.

El servicio consiste en la realización de actividades para el desarrollo promocional, ocupacional y del ocio y tiempo libre, tendentes a la inclusión social del colectivo de personas sin hogar.

Catálogo de actividades.

- Proyecto de Desarrollo Individualizado.
- Apoyo psicopedagógico.
- Actividades grupales ocupacionales.
- Actividades grupales de ocio y tiempo libre.
- Actividades grupales promocionales.

Categorías profesionales.

Animadores socioculturales (Técnico de animación socio cultural y/o de integración social (TASOC))

Psicólogos

Pedagogos

Tareas a realizar.

Animadores:

- Animación y dinamización del Centro de Día.
- Animación a la participación e implicación en las actividades.
- Colaboración en la detección de las necesidades e intereses de cada usuario/a.
- Acompañamiento diario de las personas que acuden al Centro de Día.
- Programación e impartición de talleres ocupacionales, actividades de ocio y tiempo libre.
- Colaboración en refuerzo de pautas de conducta, asesoramiento sobre higiene personal, etc. Incluidos en los PDI.
- Apoyo en las actividades y en las acciones formativas realizadas desde el área de pedagogía o de psicología.
- Elaboración de campañas informativas de las actividades a realizar en el Centro de Día.
- Preparación de una biblioteca y videoteca con los libros y películas donadas.
- Derivación a otros técnicos/as del servicio (psicólogo/a, pedagogos, trabajador/a social).

Psicólogos:

- Detección de necesidades e intereses de cada usuario/a.
- Diseño, implementación y teorización de PDI.
- Asesoramiento, orientación y apoyo psicológico.
- Elaboración de informes psicológicos.
- Diseño y desarrollo de talleres formativos grupales.
- Impartición de talleres.



- Apoyo en las actividades y en las acciones de dinamización realizadas por los TASOC, tanto interiores (espacios abiertos y cerrados del centro) como exteriores (visitas, excursiones, etc.)
- Derivación a otros técnicos/as del servicio (pedagogo/a, TASOC y/o trabajador/a social).
- Coordinación y derivación a servicios internos y externos.
- Organizar y dirigir los grupos de autoayuda.

Pedagogos:

- Detección de necesidades, de intereses, de hábitos y habilidades, formativas y laborales.
- Diseño, implementación y tutorización de PDI.
- Diseño y desarrollo de las actividades y las orientaciones formativas y laborales.
- Asesoramiento, orientación y apoyo pedagógico.
- Elaboración de informes pedagógicos.
- Diseño de talleres formativos grupales.
- Impartición de talleres.
- Apoyo en las actividades y en las acciones de dinamización realizadas por los TASOC, tanto interiores (espacios abiertos y cerrados del centro) como exteriores (visitas, excursiones,...).
- Derivación a otros técnicos/as del servicio (psicólogo/a, TASOC y/o trabajador/a social).
- Coordinación y derivaciones a recursos internos y externos.

Tareas comunes del equipo:

- Planificación, organización e impartición de las actividades del Centro de día y actividades promocionales.
- Elaboración y actualización permanente de una guía de los recursos para personas sin hogar del municipio.
- Elaboración y actualización permanente de una guía de ocio.
- Selección de participantes en las actividades, conjuntamente con el Servicio de Atención.
- Captación de colaboraciones de otras entidades.
- Evaluación continua del servicio y elaboración de un informe mensual y una memoria anual.
- Realización del registro estadístico del servicio.
- Participación activa en las reuniones de equipo.

Número de plazas usuarios.

El número de plazas que se atenderán será de, al menos, 40.

Organización del servicio.

El acceso a las actividades del centro de día será:

- Libre para la participación en las actividades de ocio y tiempo libre.
- Por derivación del Servicio de primera atención, para PDI, actividades promocionales, ocupacionales y apoyo psicopedagógico

Horario.

Animadores socioculturales (Técnico de animación socio cultural y/o de integración social (TASOC)): 20 horas desde las 9:00 de la mañana a las 7:00 de la tarde, de lunes a domingo.



Psicólogos: 10 horas se desarrollarán de 9:00 de la mañana a 7:00 de la tarde de lunes a viernes.

Pedagogos: 10 horas se desarrollarán de 9:00 de la mañana a 7:00 de la tarde de lunes a viernes.

Medios a aportar por el contratista.

- Material necesario para la realización de las actividades y talleres:
 - Fungible: pinturas, lápices, bolígrafos, gomas, pegamentos, papel, arcilla, barro, material para la confección de abalorios, material de costura, material deportivo, material agrícola... y todo aquel necesario para la realización de los talleres programados.
 - No fungible: libros de texto, de consulta, cuadernillos, revistas y periódicos (diario), videos, películas, material gráfico... proyector (cañón), DVD, reproductor de música, pizarras... se podrá solicitar a la empresa otro material específico para la realización de talleres que no se encuentra relacionado.
 - Medios para realizar tres excursiones externas al año con transporte y seguros para el total de las plazas del Centro de Día (40 plazas) para actividades que requieran traslado fuera del municipio.
 - Medios técnicos para la prestación del servicio y para los talleres.

CUARTO.- UNIDAD MÓVIL DE ACERCAMIENTO (U.M.A.)

Descripción del servicio.

La Unidad Móvil de Acercamiento es un servicio de atención a las personas sin hogar que se encuentren pernoctando en las calles del Municipio de Santa Cruz de Tenerife y de apoyo a la intervención con las personas usuarias de los recursos municipales específicos para la atención al colectivo.

Personal necesario.

Trabajador/a Social.
Educador/a Social.
Técnico/a en emergencias sanitarias.

Tareas a realizar.

- El estudio de la población atendida a través de la recogida de datos del servicio.
- El acercamiento a los lugares donde pernoctan las personas sin hogar en situación de exclusión social extrema del municipio e informar y orientar a cerca de los recursos sociales que la ciudad pone a su disposición para la atención de sus necesidades.
- Educación de calle procurando iniciar procesos de recuperación y de cambio en el colectivo.
- Atención sanitaria básica y coordinación para la atención con los recursos normalizados.
- Atención social de calle, y coordinación con los recursos.
- La atención multiprofesional incluyendo traslado y acompañamiento.
- La atención a las demandas de actuaciones ante situaciones de urgencias, a requerimiento municipal.
- Poner en conocimiento del Servicio de Atención Social las situaciones de riesgo o desamparo en las que se encuentren las personas del colectivo de referencia.
- Realizar la atención temprana en momento de crisis.



- Atender a las necesidades inmediatas y las demandas puntuales de cada persona atendida.
- Apoyar la intervención de los usuarios del Centro Municipal de Acogida.
- Conocer los recursos del municipio para una posterior derivación.
- Emitir los informes técnicos que sean necesarios.
- Realizar los seguimientos oportunos.
- Colaborar en la planificación del servicio.
- La información a la población en general sobre los servicios disponibles en el municipio para la atención del colectivo de personas sin hogar.

Usuarios.

Serán usuarios de la UMA:

- Las personas sin hogar en situación de exclusión social extrema que pernocten en la calle o estén acogidos en alguna modalidad alojativa del CMA y que en su situación personal confluyan alguno o varios de estos factores:
 - Sin empleo.
 - Ejercen la mendicidad.
 - Con relaciones familiares débiles o inexistentes.
 - Salud psicofísica deteriorada.
 - Baja o nula formación.
 - Problemas de drogodependencias.
 - Otras personas en situación de vulnerabilidad social a requerimiento del Servicio de Atención Social.
 - La población en general que requieran información acerca de los servicios para personas sin hogar de los que dispone el municipio.

Organización del servicio.

- El Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife a través del Instituto Municipal de Atención Social, ostentará las funciones de organización y dirección del servicio.
- La UMA constituirá un servicio de atención multiprofesional que estará operativo todos los días del año. Para la realización del servicio, será necesario organizar unos itinerarios de visitas que con carácter mensual, abarquen todo el territorio municipal.
- La atención de este servicio incluirá el suministro de agua y mantas en los casos que se requiera.
- La UMA, podrá ser activada como servicio de urgencias municipales a instancia del Servicio de Atención Social.
- En caso que se activara el servicio de emergencia en el municipio, esta tendrá prioridad sobre cualquier otra actividad, debiendo el contratista responder con inmediatez necesaria al requerimiento por aviso de emergencia.
- El servicio de urgencias se activará a instancia de un responsable del Servicio de Atención Social.

Horario.

El número de horas diarias a cubrir por cada categoría profesional, serán:

Trabajador/a Social, 31 horas
Educador/a Social, 7 horas
Técnico/a en emergencias sanitarias, 24 horas.



Este horario se realizará durante todos los días del año, y será distribuido según necesidades del servicio.

Lugar.

- La ejecución del servicio se realizará en el término municipal de Santa Cruz de Tenerife.
- La sede del servicio se establecerá inicialmente en dependencias del Centro Municipal de Acogida, c/ Azorín s/n. Santa Cruz de Tenerife, pudiéndose establecer cualquier otra sede, si las circunstancias lo requieren.

Medios materiales a aportar por el contratista.

El contratista deberá aportar todo el material fungible, de oficina, ofimático y de comunicación necesario para la ejecución del servicio, así como la uniformidad de los trabajadores y específicamente:

- Un vehículo nuevo tipo furgón dotado con GPS, adaptado al transporte de personas con discapacidad y adecuado a las necesidades del servicio, que deberá estar adecentado en todo momento y disponer de los logos y/o escudos oficiales del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife y el Instituto Municipal de Atención Social (IMAS) con las características que en su momento se determinen por el IMAS.
- Sistema de comunicación permanente con el vehículo.
- Soporte informático en el vehículo.
- Equipamiento de protección individual para los recursos humanos al servicio de UMA.

QUINTO.- SERVICIO DE ALOJAMIENTO TEMPORAL

Descripción del Servicio.

El servicio consistirá en facilitar espacios alojamiento a la población de personas sin hogar. Será un servicio instrumental para la intervención socioeducativa con el colectivo de referencia y desde donde se oferte: la asistencia en los cuidados personales, distribución de los artículos de aseo personal y el control de la consigna en horario nocturno, con extensión a la totalidad de usuarios de las distintas modalidades internas y externas de alojamiento al Centro Municipal de Acogida.

Se prestará en las modalidades alojativas descritas en el siguiente catálogo:

a) Alojamientos Internos en CMA

- Alojamiento de corta estancia
- Alojamiento de acogida

b) Alojamientos externos al CMA

- Centro de Mínima Exigencia

Descripción de las modalidades de alojamientos:

a) Internos al CMA



Se gestionaran 100 plazas de alojamiento en el Centro Municipal de Acogida que se dispondrán, según demanda, en alojamiento de corta estancia y alojamiento de acogida:

- Alojamiento de Corta Estancia: Alojamiento temporal para Personas sin Hogar del municipio y transeúntes, cuyo objetivo es la valoración de casos derivables.
- Alojamiento de Acogida: Alojamiento de media o larga estancia cuyo objetivo fundamental es el tratamiento y la rehabilitación social de las PSH del municipio, para alcanzar la autonomía personal y la inclusión social.

b) Externos al CMA:

Centro de Mínima Exigencia para 20 plazas: Implementación en el territorio municipal de un centro de mínima exigencia, según las condiciones estructurales.

Se trata de una modalidad de alojamiento temporal con condiciones de acceso de alta flexibilidad, destinado a aquellas personas del municipio o transeúntes que muestran dificultades para adaptarse a las obligaciones exigidas en albergues y otros recursos de alojamiento más convencionales, debido a que presentan un grave nivel de deterioro y marginación.

Lugar.

Los servicios se prestarán en las siguientes ubicaciones del municipio de Santa Cruz de Tenerife:

- Centro Municipal de Acogida, actualmente sito en la C/ Azorín s/n.
- Alojamiento de mínima exigencia, espacio que la empresa disponga para su ubicación.

Horarios.

Los servicios de alojamiento se prestarán todos los días del año:

Centro Municipal de Acogida: 24 horas
Centro de Mínima Exigencia: de 20:00 a 8:00 horas

Personal.

Cuidadores (Auxiliares de ayuda a domicilio) en:

- Centro Municipal de Acogida: de 7:00 a 10:00 y de 18:00 a 22:00 de lunes a viernes.
- Centro de Mínima Exigencia: de 20:00 a 8:00 todos los días del año.

Tareas a realizar por el cuidador.

- Facilitar útiles de aseo personal y de las habitaciones a los usuarios del centro.



- Realizar servicio de higiene personal a aquellos usuarios del centro que presenten impedimentos físicos o psíquicos que le imposibiliten para la autonomía.
- Otras tareas de cuidados personales a los usuarios indicadas por el servicio.
- Retirada de objetos personales de las habitaciones que quedan vacías en su horario de trabajo y aseo de la misma si en el horario de salida no se cuenta en el servicio con personal de limpieza.
- Traslado y servicio de comidas a aquellos usuarios que se encuentren convalecientes en cama, previa autorización del Equipo Técnico.
- Control de la consigna del centro según procedimiento indicado por los responsables del centro.
- Colaborar en la ejecución de proyectos y programas de intervención que den respuesta a las necesidades inserción del colectivo de usuarios del centro.
- Comunicación de incidencias a responsables técnicos del CMA.
- Coordinación permanente con el Educador y el resto de los equipos de trabajo.
- Colaborar en la ejecución de actividades y tareas enmarcadas en proyectos concretos que hayan de desarrollarse en su horario de trabajo.
- Otras que resulte conveniente para la ejecución y la mejora en la calidad de los servicios.
- Realización de registros estadísticos.

Número de usuarios.

La totalidad de los usuarios de las modalidades de alojamiento en el Centro Municipal de Acogida y Centro de Mínima Exigencia.

Material a aportar por el contratista.

La empresa concesionaria se hará cargo de la adquisición y distribución de los artículos necesarios para la higiene personal y de las habitaciones de los usuarios del Centro Municipal de Acogida y Centro de Mínima Exigencia.

A granel:

	ARTICULOS	FRECUENCIA
1	Papel Higiénico	A demanda
2	Desodorante	1 mes
3	Corta uñas	1 estancia
4	Compresas	A demanda
5	Maquinillas de afeitarse de un solo uso	1 cada 3 días
6	Friega suelos	1 dosis/día
7	Lejía	1 dosis/día
8	Jabón para la ropa	1 dosis/día
9	Bolsas de basura	A demanda
10	Pañales de adultos	A demanda

En kit de aseo personal:

	ARTICULOS	FRECUENCIA
11	Cepillo de dientes	1 estancia



12	Cepillo del pelo o peine	1 estancia
13	Gel o jaboncillo	1 dosis/día
14	Champú	1 dosis/día
15	Pasta de dientes	1 dosis/día

- Ordenadores con conexión a Internet, correo electrónico e impresora.
- Líneas telefónicas, teléfonos y fax.
- Fotocopiadoras.
- Todo el material fungible y de otro tipo, necesario para la adecuada realización del servicio.
- Inmueble adecuado para la ubicación en el territorio municipal del alojamiento de mínima exigencia/o centro de noche para un máximo de 15 plazas.
- Dotación de material de lencería del hogar suficiente para 140 plazas alojativas (mantas, toallas, sábanas, fundas de colchón y de almohadas).
- Cama de 90 por 190 centímetros para 20 plazas.
- Taquillas para 20 plazas.
- Colchones ignífugos y antiparásitos para 20 plazas.
- Almohadas ignífugas, con sistemas antiparásitos, para 20 plazas.

- Local con capacidad para 20 plazas de alojamiento de mínima exigencia:
 - El local deberá estar situado en zona céntrica o que se garanticen un fácil acceso a la misma mediante transporte público.
 - Local a nivel de calle, que deberá estar adaptado física y funcionalmente a las condiciones de las personas usuarias, garantizando la accesibilidad y supresión de barreras establecidas en la legislación aplicable, contando con las adecuadas medidas de seguridad ante escaleras, desniveles y zonas potencialmente peligrosas.
 - El centro de deberá estar debidamente identificados mediante rótulo oficial o placa fija bien visible en su entrada o acceso principal desde la vía pública. El tamaño mínimo será de 40 x 40 centímetros y dicha identificación reflejará como mínimo la denominación del centro la actividad a la que se dedica.
 - Contará con tablón de anuncios en el que se reflejarán los horarios de prestación del servicio.
 - Zona de despacho equipado con material fungible, soporte informático y comunicación telefónica.
 - Local diáfano con al menos 3 metros por persona alojada.
 - Los servicios higiénicos deberán estar adaptados para la utilización por personas con movilidad reducida.
 - Por cada 5 personas usuarias o fracción, en zona de habitaciones existirá un cuarto de baño dotado de inodoro, lavabo sin pie y ducha.

SEXTO.- SERVICIO DE LAVANDERÍA INTERNA Y CONSIGNA.

Descripción del servicio.

El servicio consistirá en:

- Lavado, secado, doblado, almacenaje, y cualquier otro tratamiento necesario de la lencería de las distintas modalidades de alojamiento (sábanas, toallas, mantas, etc.).
- Lavado de ropa procedente de donaciones, con destino al ropero del centro.
- Excepcionalmente y previa autorización, lavado de ropa personal de usuarios que, por problemas de salud o capacidad, no puedan realizar la colada de manera autónoma.



- Entrega y recogida de la lencería del centro y de las modalidades de alojamiento externas, procedentes de las habitaciones (mantas, sábanas, fundas de almohadas y del colchón y toallas).

Se podrá desarrollar en dos modalidades:

- Modalidad A.- Lavandería interna, empleando las instalaciones del centro.
- Modalidad B.- Lavandería externa, mediante el traslado de lencería a instalaciones ajenas al centro.

No obstante el servicio se desarrollará habitualmente en la modalidad "A", optando por la modalidad "B" excepcionalmente, sólo cuando concurren circunstancias materiales que así lo obliguen (averías, acumulación de tareas u otras), siempre previa autorización municipal.

Además el servicio gestionará la guarda y custodia de los enseres personales de las personas alojadas en el CMA

Tareas a realizar.

- Recogida de lencería
- Lavado y secado de lencería del centro
- Entrega de lencería
- Retirada de lencería
- Doblado, planchado, clasificación y distribución de lencería del centro.
- Lavado, secado, planchado y clasificación de ropa procedente de donaciones y excepcionalmente de usuarios.
- Control y mantenimiento higiénico-sanitario de las instalaciones
- Realización de registro estadístico del servicio
- Informar a la persona usuaria de las normas que rigen el uso de la consigna
- Recogida identificación y clasificación de enseres recogidos
- Control de la temporalidad permitida.
- Entrega de enseres consignados en el plazo previsto
- Depósito de enseres en lugares específicos destinados a consigna.
- Control de vencimientos, revisión (guarda de documentación) y retirada

Volumen del servicio.

El servicio de lavandería del centro cubrirá las necesidades de lavado de generadas por las 120 plazas de los distintos servicios de alojamiento.

El servicio de lavandería ha de cubrir los cambios diarios, semanal y en salidas de juegos de cama y toallas y el lavado discrecional de otra lencería del centro: mantas, edredones, almohadas, fundas de colchón, cortinas, etc.

Horario.

El horario 9:00 a 13:00 horas y de 19:00 a 22:00, de lunes a viernes.

Personal.

Auxiliar de servicios



Lugar.

En el espacio habilitado al efecto, actualmente en la lavandería del centro. En casos excepcionales y previa autorización municipal, se podría optar por una lavandería fuera del centro, tal como se prevé en la modalidad "B", en la descripción de este servicio, y siempre que se reúnan las debidas condiciones higiénico-sanitarias.

Organización del Servicio. (Consigna)

- Por indicación del educador social de Primera Atención
- De oficio, al recoger las habitaciones para nuevo uso

Útiles necesarios.

Los útiles necesarios para la realización del servicio son la lencería: toallas, mantas, sábanas, fundas de colchón herméticas antiparásitos y de almohada, etc., el material fungible: jabón, lejía, y otros materiales y productos de limpieza, así como carros para el traslado de la ropa.

La empresa adjudicataria correrá a cargo de la adquisición y reposición de todos los útiles necesarios, así como de las reparaciones de maquinaria de lavado y secado de ropa.

El material inventariable a emplear, lavadoras, secadoras u otros, será del propio centro.

La empresa deberá aportar al menos etiquetas adhesivas y el material fungible, y en cualquier caso todo aquel material necesario para la ejecución del servicio.

SÉPTIMO.- SERVICIO DE DUCHAS PÚBLICAS, LAVANDERÍA EXTERNA Y ROPERO

Descripción del servicio.

El servicio consistirá en el control y administración de los servicios de duchas lavandería externa y adquisición, recepción, clasificación almacenamiento y reparto de ropa personal de la que se disponga en el Centro Municipal de Acogida, destinados al aseo de personas y lavado de vestuario del colectivo de personas sin hogar.

Personal.

Auxiliar de servicios

Tareas a realizar.

- Control del servicio.
- Asignación de turnos de entrada.
- Entrega de productos de aseo personal y de lavandería.
- Entrega de toallas.
- Recogida de toallas.
- Lavado y secado de toallas de duchas públicas.
- Adquisición y administración de productos de aseo personal y de lavandería.
- Recogida de la colada (mediante bolsa/red), lavado y secado de las prendas del usuario.
- Clasificación y etiquetado de prendas por talla y género
- Almacenamiento de prendas



- Control de existencias de almacén
- Entrega de prendas a usuarios
- Identificación de la bolsa o red.
- Entrega del contenido de la bolsa o red con las prendas ya lavadas y secas.
- Realización de registro estadístico del servicio.
- Control y mantenimiento higiénico-sanitario de las instalaciones.

Número de usuarios.

El servicio deberá atender a todos los usuarios que lo soliciten.

Organización del servicio.

La utilización de este servicio no requiere derivación, por lo que su acceso es libre, no obstante seguirá un control de turnos que se realizará desde el servicio de recepción.

Horario.

El horario será de lunes a domingo de 9:00 a 13:00 y de 16:00 a 18:00.

Medios a aportar por el contratista

Útiles de aseo personal:

Los productos de aseo personal que deberán ser facilitados por la empresa concesionaria a los usuarios del servicio de duchas públicas serán, al menos, los siguientes:

- Dosis de gel de baño
- Maquinilla de afeitarse de un solo uso
- Papel higiénico
- Vaso dosificador
- Bolsa de basura
- Compresas higiénicas
- Pañales para adultos.
- Préstamo de toalla

Útiles de lavandería.

- Jabón de lavadora
- Lejía de lavadora
- Suavizante
- Mallas separadoras de ropa
- Bolsas plásticas para la entrega de la colada
- Carros contenedores de ropa limpia y sucia, para el traslado

La adquisición y administración de los productos de aseo personal y de lavandería, correrá a cargo de la empresa concesionaria.

La empresa adjudicataria correrá a cargo de la adquisición y reposición de la ropa interior necesaria: bragas, calzoncillos y calcetines. El resto de la ropa de la que se nutre el ropero será proveniente de donaciones particulares.



OCTAVO.- SERVICIO DE PELUQUERÍA

Descripción del servicio.

Se realizará el lavado y corte de pelo de los usuarios del Centro Municipal de Acogida y otras modalidades de alojamiento.

Tareas a realizar.

- Lavado de cabeza y desinsectación, si procede.
- Corte sencillo.
- Recogida y mantenimiento higiénico sanitario de las instalaciones y materiales que se utilicen.
- Cumplimentar partes de averías e informes de mejora de las instalaciones y /o el material utilizado para la realización de los servicios contratados.
- Recogida de datos relativos al servicio.

Personal.

Peluquero titulado.

Horario.

Tres horas a la semana en las instalaciones del Centro Municipal de Acogida, en horario accesible para los usuarios.

Lugar.

La ubicación del servicio se indicará por los técnicos del IMAS en el espacio del CMA.

Material a aportar por la empresa:

- Champú desparasitante y champú normal.
- Toallas.
- Útiles propios de peluquería.
- Guantes desechables u otro material de seguridad e higiene en el trabajo.

NOVENO.- SERVICIO DE MANTENIMIENTO.

Descripción del servicio.

El servicio consistirá en el mantenimiento, pequeñas reparaciones y apoyo logístico, requeridos para mantener en buen estado de conservación, funcionamiento y orden de las instalaciones y dotación del Centro Municipal de Acogida, el Comedor social, el Centro de Mínima Exigencia y, en su caso, los pisos supervisados.

Tareas a realizar.

- Actuaciones puntuales de mantenimiento (pintura, instalaciones eléctricas, etc.)



- Pequeñas reparaciones que no requieran de supervisión técnica (albañilería, fontanería, etc.).
- Orden y traslado de material (mobiliario, instalaciones menores, etc.).
- Atención y cuidados en la jardinería del Centro.
- Traslado y reposición de material y lencería a otras modalidades de alojamiento fuera del CMA.

Organización del servicio.

De manera general, deberá advertir y reparar las necesidades de mantenimiento que requieran las instalaciones. En el caso que se produjeran incidencias que no puedan ser cubiertas, según las prescripciones de este pliego, se deberá informar de la necesidad de reparaciones mayores, a través de parte de averías.

Horario.

El horario será de 6 horas diarias de lunes a viernes y 2 horas sábados y domingos preferentemente de mañana.

Personal.

Personal de mantenimiento

Materiales y útiles.

La empresa aportará todos los materiales, útiles y herramientas necesarias para la adecuada realización de las tareas, incluido el traslado a otras modalidades alojativas.

DÉCIMO.- SERVICIO DE LIMPIEZA.

Descripción del servicio.

El servicio consiste en la limpieza y desinfección de la totalidad de las instalaciones del Centro Municipal de Acogida, del Centro de Mínima Exigencia los espacios al aire libre y jardines y, en su caso, del Piso Supervisado si fuera requerido por la Administración. Además se incluyen los trabajos de limpieza extraordinarios y por emergencias.

Personal.

Personal de limpieza necesario para cubrir al menos 176 horas semanales y que cubra los servicios del catálogo descrito en el punto Primero, excepto el Piso Supervisado que, en su caso, se realizará de forma eventual y a solicitud del IMAS.

Las tareas y las frecuencias a cubrir por el contratista serán, al menos, las siguientes:

1.- Servicio de limpieza:

	TAREAS	FRECUENCIA
--	--------	------------



1	Barrido de todas las dependencias, habitaciones despachos, zonas comunes, incluso de patios, azoteas, jardines ...	Diaria
2	Limpieza y desinfección a fondo de aseos y aparatos sanitarios.	Diaria
3	Fregado de todo los pavimentos interiores	Diaria
4	Vaciado de papeleras	Diaria
5	Suministro y colocación de jabón y papel higiénico en los aseos que se indiquen	Diaria
6	Limpieza de ceniceros y papeleras	Diaria
7	Limpieza de mobiliario	Diaria
8	Limpieza de puertas y marcos	2 días a la semana
9	Limpieza polvo en paredes y techos	1 día a la semana
10	Limpieza de pavimentos exteriores	2 días a la semana
11	Limpieza de cristales y persianas exteriores e interiores	Quincenal
12	Limpieza a fondo de mobiliario	Quincenal
13	Limpieza de letreros	Quincenal
14	Limpieza de imbornales de todas las superficies interiores y exteriores	Mensual
15	Limpieza de metales y aluminios	Mensual
16	Limpieza de fachadas	Anual
17	Limpieza de alfombras y moquetas	Mensualmente
18	Especial petrificado del suelo	Por demanda
19	Encerado de pavimentos	Por demanda
20	Colocación de basuras en recipientes adecuados (organización para reciclaje), traslado hasta contenedores públicos.	Diaria
21	Tareas propias de mantenimiento y limpieza de jardines	Diaria
22	Otros indicados por el servicio	Cuando se requiera

2.- Trabajos de limpieza extraordinarios y emergencias.

Las empresas licitadoras deberán prever una cierta disponibilidad de medios para atender necesidades puntuales no contempladas anteriormente:

- Las derivadas de actos extraordinarios que no puedan ser atendidas por el personal afecto normalmente al lugar de la celebración.
- Las correspondientes a peticiones específicas de los responsables del Centro.
- Las limpiezas que surjan como consecuencia de situaciones excepcionales.

Horario.

El contratista propondrá el horario, que en función de la organización de los trabajos previstos, se considere más operativo teniendo en cuenta que los trabajos se han de realizar con la misma intensidad, todos los días del año. No obstante, este horario podrá ser modificado por los responsables técnicos municipales en función de las necesidades para una mejor prestación. Así mismo, los técnicos municipales podrán variar los horarios de prestación de los servicios, respecto a los inicialmente establecidos, en función de las necesidades existentes en cada momento.



Medios materiales a aportar por el contratista.

El contratista dispondrá, para la ejecución del servicio, las técnicas y útiles existentes en el mercado más adecuados para la obtención de unos resultados óptimos en la higiene de las dependencias.

Todos los productos utilizados deberán ser los adecuados para los elementos a limpiar, debiendo cumplir con la normativa vigente y mantenerse en todo momento adecuadamente envasado y fuera del alcance de los usuarios de las dependencias adscritas al contrato.

DÉCIMOPRIMERO.- SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD.

Descripción del servicio.

El servicio consiste en la vigilancia y seguridad para el mantenimiento de la integridad de los inmuebles, del material y de las personas, el control de los accesos y la realización de vigilancia en el cumplimiento de normas de utilización del servicio necesarias para el funcionamiento del Centro Municipal de Acogida, Comedor Social y Centro de Mínima Exigencia.

La empresa deberá contar con disposición para articular servicios especiales a instancias de la administración, cuando se originen situaciones extraordinarias.

Categoría profesional.

Vigilantes de seguridad.

Tareas a realizar.

Las tareas a realizar en este servicio serán:

- Protección de bienes muebles e inmuebles, así como de las personas que pudieran encontrarse en los mismos.
- Control de accesos y circulación de vehículos, personas y objetos.
- Inspección del estado aparente de todo tipo de instalaciones.
- Cualquier otra necesaria para la adecuada realización del servicio de vigilancia y seguridad.
- Control de llaves del centro.

Horario.

En el CMA:

- 1 vigilante: 24 horas diarias, todos los días del año.
- 1 Vigilante: 12 horas diarias, todos los días del año.

En el Centro de Mínima Exigencia:

- 1 vigilante 12 horas en horario nocturno.



Medios a aportar por el contratista.

Todos los necesarios para garantizar una óptima prestación del servicio, incluida la instalación de cámaras de seguridad para la vigilancia de los inmuebles.

DÉCIMOSEGUNDO.- MODIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Durante la ejecución del contrato, podrán modificarse de común acuerdo los horarios y la organización de las tareas, en función de las necesidades de los servicios, siempre que no comporten variaciones en el precio.

Al amparo de lo previsto en el artículo 106 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, se prevé expresamente la posibilidad de una modificación del contrato a instancias del IMAS y una vez éste haya sido adjudicado, en el sentido de incrementar los servicios de alojamiento temporal descritos en la cláusula 5ª del presente pliego, añadiendo un piso supervisado, de conformidad con la línea 2.1.2.5 del Plan Estratégico Municipal de Servicios Sociales (2014-2018), en función de las necesidades de la demanda o si se decidiera diversificar los dispositivos de alojamiento.

Este Piso Supervisado tendrá las siguientes características:

Descripción

Espacio de alojamiento temporal para personas sin hogar del municipio, cuyo objeto fundamental es afianzar las capacidades para la vida autónoma, con seguimiento institucional y autogestionado.

Se tratará de una vivienda o piso de 8 plazas amueblado, que dispondrá de todos los servicios y mobiliario básicos, que deberán ser al menos:

Una cocina con despensa o armarios suficientes para almacenar el suministro alimenticio necesario para el número de personas equivalentes al total de plazas. Además deberá contar con nevera.

Dos baños

Un comedor

Solana o azotea para lavado y tendido de ropas.

Habitaciones suficientes para albergar al total de plazas. Las camas deberán estar todas a nivel de suelo.

Este recurso podrá ser destinado al alojamiento de las personas que se encuentren sin hogar por causas sobrevenidas.

Número de plazas

El número de plazas del Piso Supervisado deberá ser de 8.

Ubicación

Deberá estar ubicado en el municipio de Santa Cruz de Tenerife, en el centro de la ciudad o sus alrededores.



Horarios

El piso supervisado estará en funcionamiento las 24 horas del día, todos los días del año.

Personal.

Un Educador Social, a razón de 3 horas diarias de lunes a viernes.

DÉCIMOTERCERO.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.

El contratista vendrá obligado con carácter general a:

1. Recoger el nombre y el escudo oficial del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, y el logo oficial del Instituto Municipal de Atención Social de Santa Cruz de Tenerife, en un lugar visible de los vehículos que utilice, así como en toda la documentación que se genere por la actividad de del servicio, previa consulta y autorización.
2. Facilitar formación continua y especializada a todo su personal.
3. El adjudicatario deberá notificar los nombres, las categorías y demás circunstancias de los trabajadores que hayan de cubrir la plantilla, así como las variaciones que se produzcan en el mismo, incluidas las suplencias por vacaciones y bajas.
4. A efectos de garantizar la constancia y uniformidad en la prestación del servicio, el contratista procurará evitar continuas sustituciones del personal.
5. Entregar en el último mes de cada año, para su aprobación por el IMAS, la planificación anual de los trabajos para el año siguiente. En él deberán especificarse, al menos, los trabajos a realizar, el horario en que se realizarán y los medios a emplear.
6. Presentar una memoria mensual y una anual de gestión de los servicios encomendados, referida a cada ejercicio económico que contemple la evaluación cuantitativa y cualitativa de los servicios.
7. Prestar el servicio con la continuidad convenida y garantizar a los usuarios el derecho a utilizarlo en condiciones adecuadas.
8. Cuidar del buen orden del servicio, pudiendo dictar las oportunas instrucciones necesarias para asegurar la buena marcha de los servicios, sin menoscabo de las potestades de dirección e inspección propias de la Administración.
9. Indemnizar de los daños que causaran a terceros, incluyendo a los usuarios, producidos como consecuencia de las operaciones que requiere el desarrollo de los servicios, en los términos indicados en los apartados 2 y 3 de la cláusula 23 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PACP).
10. En caso de situaciones de emergencia (incendios, inundaciones, temporales, etc.), el personal y los medios de la empresa contratista estarán obligados a participar en las actuaciones que se organicen para resolver la eventual situación, atendiendo a las instrucciones que se les dé al respecto y utilizando si fueran necesarios los medios especiales con que se les dote para esos casos.
11. Contar con servicio permanente de atención telefónica para las gestiones con el IMAS.
12. Dotar a todo su personal de identificación, vestuario, y de todo el material necesario para la adecuada ejecución del contrato.
13. Complimentar partes de incidencias, averías, así como informes de mejoras de las instalaciones y/o el material utilizado para la realización de los servicios contratados.
14. Realizar la reparación de la maquinaria, propiedad del Ayuntamiento o IMAS, que sea de su uso.



15. Realizar el control y mantenimiento higiénico-sanitario de las instalaciones, para mantener los servicios en orden y con la limpieza adecuada.
16. Designar, de conformidad con el 2º párrafo de la cláusula 22 del PCAP, un coordinador cualificado para las relaciones con el IMAS, que tendrá que estar localizable las veinticuatro horas del día, todos los días del año o en su defecto, una persona sustituta, con capacidad de decisión.
17. Desempeñar las funciones encomendadas bajo la dirección e inspección del IMAS como titular de los servicios contratados.
18. Adquisición de cuanto material sea necesario para poder prestar el servicio con eficacia y eficiencia.
19. La empresa concesionaria correrá a cargo de la adquisición, reposición, reparación y mantenimiento del material necesario para la ejecución de todos los servicios contratados.
20. La empresa deberá velar por el cumplimiento del Reglamento de Régimen Interior del Centro Municipal de Acogida.