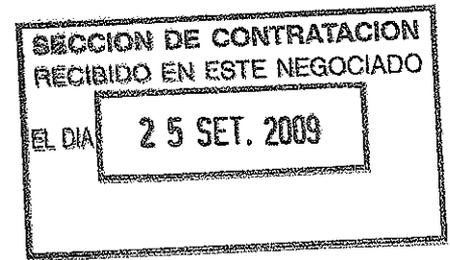




EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE

Benalmádena

ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN EL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE BENALMÁDENA. 2.010.

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares se realiza en aplicación de la Orden de 15 de Noviembre de 2007, por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA 231 de 23 de Noviembre de 2007); Orden que en su Disposición Transitoria Cuarta recoge *“El Servicio de Ayuda a Domicilio que, a la entrada en vigor de esta Orden, se esté llevando a cabo como prestación básica de los Servicios Sociales Comunitarios, continuará rigiéndose por la normativa anterior hasta que la prestación del servicio sea revisada para adaptarse a lo previsto a la presente Orden”*.

Igualmente, se contempla la Orden de 22 de Septiembre de 2008, por la que se modifica la Orden de 15 de Noviembre de 2007 y el Reglamento Municipal del Servicio de Ayuda a Domicilio.

1º.- OBJETO DEL CONTRATO.

Es objeto de este Pliego establecer las Prescripciones Técnicas del Servicio de Ayuda a Domicilio como prestación básica de los Servicios Sociales Comunitarios en el ámbito del Sistema Público de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia no adjudicadas mediante Resolución de la Alcaldía de 3 de Junio de 2009 a la empresa “Atención Integral a la Dependencia, S.L. (ATIDE).

El Servicio de Ayuda a Domicilio es una prestación, realizada preferentemente en el domicilio, que proporciona, mediante personal cualificado y supervisado, un conjunto de actuaciones preventivas, formativas, rehabilitadoras y de atención a las personas y unidades de convivencia con dificultades para permanecer o desenvolverse en su medio habitual, de acuerdo con la Orden de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social de 15 de noviembre de 2007, por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Podrán recibir el Servicio de Ayuda a Domicilio todas aquellas personas y unidades de convivencia que carezcan o tengan mermada la autonomía, temporal o

1



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE

Benalmádena

— permanentemente, para mantenerse en su medio habitual de vida y que residan en el municipio de Benalmádena.
ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL

2º.- ACTUACIONES QUE INTEGRA LA AYUDA A DOMICILIO

2.1.- La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, Objeto de este Contrato, comprende las siguientes Actuaciones Básicas:

2.1.1.- ACTUACIONES DE CARÁCTER DOMÉSTICO.

2.1.2.- ACTUACIONES DE CARÁCTER PERSONAL.

2.1.1.- ACTUACIONES DE CARÁCTER DOMÉSTICO.

Son aquellas actividades y tareas que van dirigidas fundamentalmente al cuidado del domicilio y sus enseres como apoyo a la autonomía personal y de la unidad de convivencia. Estas actuaciones se podrán concretar, entre otras, en las siguientes actividades:

a) Relacionadas con la alimentación:

- Preparación de alimentos en el domicilio.
- Servicio de comida a domicilio.
- Compra de alimentos con cargo a la persona usuaria.

b) Relacionados con el vestido:

- Lavado de ropa en el domicilio y fuera del mismo.
- Repaso y ordenación de ropa.
- Planchado de ropa en el domicilio y fuera del mismo.
- Compra de ropa, con cargo a la persona usuaria.

c) Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda:

- Limpieza cotidiana y general de la vivienda, salvo casos específicos de necesidad en los que dicha tarea será determinada por el personal técnico responsable del servicio.
- Pequeñas reparaciones domésticas. En éstas quedarán englobadas aquellas tareas que la persona realizaría por sí misma en condiciones normales y que no son objeto de otras profesiones.



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE

Benalmádena

2.1.2.- ACTUACIONES DE CARÁCTER PERSONAL.

ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL

Son aquellas actividades y tareas que fundamentalmente recaen sobre las personas usuarias dirigidas a promover y mantener su autonomía personal, a fomentar hábitos adecuados de conducta y a adquirir habilidades básicas, tanto para desenvolvimiento personal como de la unidad de convivencia, en el domicilio y en su relación con la comunidad. Estas actuaciones se podrán concretar, entre otras, en las siguientes actividades:

a) Relacionadas con la higiene personal:

- Planificación y educación en hábitos de higiene.
- Aseo e higiene personal.
- Ayuda en el vestir.

b) Relacionadas con la alimentación:

- Ayuda o dar de comer y beber.
- Control de la alimentación y educación sobre hábitos alimenticios.

d) Relacionadas con la movilidad:

- Ayuda para levantarse y acostarse.
- Ayuda para realizar cambios posturales.
- Apoyo para la movilidad dentro del hogar.

e) Relacionadas con cuidados especiales:

- Apoyo en situaciones de incontinencia.
- Orientación temporo-espacial.
- Control de la administración del tratamiento médico en coordinación con los equipos de salud.
- Servicio de vela.

f) De ayuda en la vida familiar y social:

- Acompañamiento dentro y fuera del domicilio.
- Apoyo a su organización doméstica.
- Actividades de ocio dentro del domicilio.
- Actividades dirigidas a fomentar la participación en su comunidad y en actividades de ocio y tiempo libre.
- Ayuda a la adquisición y desarrollo de habilidades, capacidades y hábitos personales y de convivencia.



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE

Benalmádena

ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL

2.2.- SE EXCLUYEN EXPRESAMENTE DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO LAS SIGUIENTES ACTUACIONES:

- La atención a otros miembros de la unidad de convivencia que no hayan sido contemplados en la valoración, propuesta técnica y concesión del servicio.
- Las actuaciones de carácter sanitario y otras que requieran una cualificación profesional específica.

3º.- HORARIOS DEL SERVICIO.

Horario Normal: El horario del Servicio de Ayuda a Domicilio, para las Actuaciones, será en días laborables de Lunes a Viernes desde las 8 de la mañana hasta las 21 horas. Los Sábados y Domingos el horario será el comprendido entre las 9,00 a las 14 horas.

Horario Especial: Por necesidades del servicio podrán solicitarse Actuaciones en horario de 22 horas hasta las 7 de la mañana. Dichas actuaciones estarán sujetas a actuaciones extraordinarias y tendrá un precio especial. Igualmente se consideran Horario Especial los servicios solicitados como "limpieza de choque" dentro del SAD.

La empresa contratada tendrá la obligación de iniciar el Servicio a los usuarios-as de la manera más ágil y eficaz posible para todos los casos. Así pues, en los casos de carácter ordinario el plazo para activar el servicio no será superior a 72 horas y 24 horas en casos de emergencia. Dichos plazos es el comprendido desde la comunicación del inicio del servicio desde la Delegación de Bienestar Social del Ayuntamiento de Benalmádena hasta que el servicio es recibido por el Usuario-a.

4º.- REQUISITOS DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

La entidad licitadora presentará lo siguiente:

1.-Documento justificativo de que la empresa cuenta con la acreditación necesaria para la prestación de los servicios objeto de contratación, conforme se establece en la Orden de 15 de Noviembre de 2007, por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía. A tal efecto, presentará

justificante de inscripción en el registro de entidades, servicios y centros de servicios sociales de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social.

2.- Seguro de Responsabilidad Civil por un importe mínimo de **954.677,50 €**.

3.- El adjudicatario contará obligatoriamente con un-a Coordinador-a con titulación mínima de Diplomado, con funciones exclusivas para el control y supervisión del personal que presta el SAD y para la coordinación con la Jefatura de la Delegación de Bienestar Social o Técnico-a en quien delegue.

5º.- PLAZO DE LA CONCESIÓN Y PLAZO DE INICIO.

La duración inicial del contrato será de dos años. Dicho contrato podrá ser prorrogado por anualidades sucesivas, por mutuo acuerdo, hasta un máximo de 4 años incluidas dichas prórrogas.

La parte que no esté interesada en la prórroga, deberá comunicarlo con tres meses de antelación a la finalización del contrato o de la correspondiente prórroga.

6º.- TIPO DE LICITACIÓN.

El precio que el Ayuntamiento de Benalmádena pagará al contratista por cada hora de trabajo efectivo al Usuario-a, previo encargo del Ayuntamiento y sin que pueda el contratista percibir contraprestación de ninguna clase por parte del Usuario-a, será el que resulte de su oferta, señalándose como tipo de licitación, mejorable a la baja, el siguiente:

1. Horario Normal: **11,215 €/hora + 0,785 €/hora** correspondiente al IVA.
2. Horario Especial: **12,15 €/hora + 0,85 €/hora** correspondiente al IVA.

El precio máximo anual, objeto de este contrato, será de **954.677,50 €/año + 66.827,425 €/año** correspondiente al IVA.

Dichas cantidades son las resultantes de la siguiente estimación:

1. Horario Normal:

- $83.500 \text{ horas/año} * 11,22 \text{ €/hora} = 936.452,50\text{€/año.} + 65.551,675 \text{ €/año}$ correspondiente al IVA.



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE

Benalmádena

2.- Horario Especial:
ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL

- 1.500 horas/año * 12,15 €/hora = 18.225,00 €/año. + 1.275,00 €/año correspondiente al IVA.

El contratista tendrá derecho al pago del número total de horas de servicios prestados, al precio adjudicado, y su abono se efectuará de la siguiente manera:

El contratista, previa reunión de coordinación con el Técnico que se designe, presentará mensualmente factura al Ayuntamiento de Benalmádena con el número de horas previamente demandadas desde la Delegación de Bienestar Social mediante el procedimiento establecido a tal efecto y realmente ejecutadas, y al precio que corresponda según adjudicación.

El contratista deberá presentar dos facturas diferenciadas: una correspondiente al SAD acogido a la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia y otra correspondiente al SAD propuesto por la Delegación de Bienestar Social en el marco de la Orden de 15 de Noviembre de 2007 y el Reglamento Municipal del Servicio de Ayuda a Domicilio.

7º.- REVISIÓN DEL PRECIO

A partir de la segunda anualidad, se modificará el precio del contrato en la cuantía correspondiente a la variación experimentada en el Índice de Precios al Consumo general establecida en el último índice anual publicado por el Instituto Nacional de Estadística en el momento de su modificación.

8º.- RÉGIMEN PENALIDADES.

Al margen de las infracciones de orden social, administrativo o penal en que pueda incurrir la empresa adjudicataria o el personal a su servicio, a los que les será de aplicación lo dispuesto en las leyes que las regulan, será de aplicación el régimen de penalidades que se recoge a continuación:

1. El incumplimiento de las obligaciones que asume el contratista en virtud del contrato o por imposición de las normas legales de aplicación motivará la incoación de expediente sancionador.
2. Conocida por la Administración la realización u omisión por el Contratista de actos que puedan constituir incumplimiento contractual, procederá el trámite



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE

Benalmádena

ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL

de audiencia por plazo de diez días para la formulación de alegaciones y aportación de pruebas que el adjudicatario estime pertinentes en defensa de sus intereses y ello sin perjuicio de que la Administración inste a la adopción inmediata de medidas que eviten en cualquier caso situaciones de peligro o dirigidas al restablecimiento de la buena prestación del servicio.

3. Estudiadas las alegaciones y pruebas, la Administración resolverá sobre la procedencia o no de la sanción. Quedando expedita la vía de recursos.

Clasificación de las faltas.

Las faltas se clasificarán en leves, graves, y muy graves; atendiendo a:

Faltas leves:

- El retraso, negligencia o descuido en el cumplimiento de las funciones.
- La ligera incorrección con los usuarios/as.
- La no asistencia a las reuniones de coordinación convocadas.
- En general, la falta de puntualidad en la prestación de los servicios o el incumplimiento de sus deberes por negligencia o descuido excusable.
- Asimismo, se clasificarán como faltas leves y se sancionarán conforme al régimen previsto en cada sección en función de la materia, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente pliego, así como en el de prescripciones técnicas y reglamento municipal del servicio, que no estén tipificadas como faltas graves o muy graves.

Faltas graves:

- Reiteración por más de tres veces en la comisión de faltas leves.
- Por demora en el pago de la póliza de seguros a que esté obligado.
- El trato vejatorio al usuario, salvo que revistiese características tales que le califiquen como de muy graves.
- No guardar el debido sigilo respecto de los asuntos que se conozcan e razón del servicio prestado y que perjudiquen al usuario/a o se utilice en provecho propio.
- Hacer un uso distinto del servicio del específicamente señalado en el proyecto aprobado, sin previa autorización municipal cuando proceda.
- No atender con la debida diligencia y cuidado a los/as usuarios/as del servicio de Ayuda a Domicilio o no cumplir las instrucciones dictadas por la autoridad municipal sobre dicho particular, sin perjuicio de que la ejecución se realice a costa del adjudicatario.
- No acomodar el servicio de Ayuda a Domicilio a las Ordenanzas o Reglamentos Municipales que en lo sucesivo puedan aprobarse y que suponga una obligada mejora para los intereses del público usuario. Cuando la acomodación no fuera



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE

Benalmádena

ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL

posible podrá llegar la Corporación a la resolución del contrato con derecho del titular a indemnización.

Faltas muy graves:

- Reiteración por más de tres veces en la comisión de faltas graves.
- Percepción de cualquier precio al usuario-a.
- La notoria falta de rendimiento, la prestación incorrecta y defectuosa de servicio, tanto en su calidad como en la cantidad.
- La negativa infundada a realizar los servicios o tareas ordenadas por los Técnicos Municipales, siempre que ésta sea una actitud directamente imputable a la empresa o a sus directivos responsables.
- Las ofensas verbales o físicas o el trato vejatorio grave al usuario/a que supongan infracción o incumplimiento del servicio objeto de la concesión y las características del mismo.
- Cualquier conducta constitutiva de delito, especialmente las coacciones y robo de los usuarios/as del servicio.
- Abandono del Servicio.
- La falsedad o falsificación de los servicios.
- Falta de suministro de la información en el tiempo adecuado.

Penalizaciones:

Para la percepción de las penalizaciones podrá utilizarse la vía de apremio pudiendo afectarse prioritariamente al pago de las mismas los propios derechos del contrato. Asimismo, la Alcaldía, podrá proceder a la ejecución subsidiaria de las actuaciones que impusiese, en caso de incumplimiento de su realización por el obligado, en los términos previstos en la Ley 30/92, de 26 de noviembre, reguladora del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Las penalizaciones podrán alcanzar hasta 3.000, 00 euros y serán penalizadas con los siguientes importes:

- Las faltas leves serán penalizadas con la cantidad de hasta 800, 00 €.
- Las faltas graves serán penalizadas con una cantidad desde 801,00 € hasta 1.500 euros.
- Las faltas muy graves serán penalizadas una cantidad desde 1.501,00 € hasta 3.000 euros.



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE

Benalmádena

ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL

9º.- ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.

La titularidad del Servicio de Ayuda a Domicilio compete al Ayuntamiento de Benalmádena, Delegación de Bienestar Social, quien lo gestiona, en parte, de manera indirecta mediante la contratación administrativa de servicios con la empresa seleccionada para prestar las distintas actuaciones a los usuarios-as incluidos en el SAD. Así pues, los Servicios Sociales Municipales a través de los Técnicos designados a tal efecto, continuarán asumiendo las siguientes funciones:

- Análisis de las demanda recibida de inclusión en el servicio.
- Estudio socio-económico y familiar de la demanda recibida.
- Propuesta de resolución de los casos que demandan la inclusión en el servicio.
- Diseño del plan de actuación para cada caso, con especificación de las tareas y actuaciones a realizar con cada persona usuaria, número de horas aprobadas y distribución de las mismas.
- Altas, Bajas y Modificaciones del SAD como prestación a Usuarios-as.
- Programar, gestionar y supervisar el servicio.
- Coordinación del servicio, seguimiento, supervisión y evaluación del mismo.
- Reuniones periódicas de coordinación.
- Otras que se estimen en el marco del Reglamento Municipal del Servicio de Ayuda a Domicilio.

10º.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO-A.

La empresa seleccionada para la prestación del SAD tendrá por su parte las siguientes obligaciones mínimas:

- Ejecución de las tareas / actuaciones a las personas incluidas en el SAD.
- Coordinación con los profesionales propios que desarrollan las tareas con las personas usuarias.
- Coordinación técnica con los profesionales de los Servicios Sociales Municipales, y con los profesionales de otros recursos socio-sanitarios que se estime necesario.
- Seguimiento de los casos y evaluación del buen funcionamiento.

La empresa adjudicataria contará;

A.- Con un profesional que ostente la figura de Coordinador-a del Servicio, con quien mantener la coordinación necesaria para el seguimiento del programa y quien también deba conocer a todas las personas usuarias del servicio; siendo así el enlace de éstos con los profesionales que realizan las tareas y actuaciones en el hogar de las personas usuarias. Asimismo será la figura encargada de realizar la primera visita con el auxiliar en el domicilio a la persona usuaria e igualmente realizará las primeras gestiones y/o contactos con los familiares cuando surjan algún conflicto/incidencia en la prestación del servicio,



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE

Benalmádena

ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL

derivando posteriormente el asunto al técnico responsable de los Servicios Sociales Municipales si dicha incidencia/conflicto no se hubiese resuelto.

B.- Con una plantilla de auxiliares de ayuda a domicilio, que puedan desempeñar su jornada laboral en los horarios contemplados en el apartado 3º del presente Pliego. No obstante, la empresa adjudicataria ha de comprometerse a asegurar una atención adecuada a cuantos casos le sean derivados desde la Delegación de Bienestar Social.

C.- La empresa adjudicataria tiene la obligación de contratar a todas las trabajadoras-es que presten la actividad de ayuda a domicilio en el marco de este Pliego, debiéndose indicar el Convenio Colectivo que será de aplicación. Igualmente, en cuanto a la subrogación de trabajadores que prestan el servicio en la actualidad, se estará a la legislación laboral de aplicación.

D.- La empresa adjudicataria se compromete a contratar a las personas que vayan a ejercer su función como auxiliares de ayuda a domicilio de acuerdo con lo establecido en la Orden de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social de 15 de noviembre de 2007, por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía; modificada por la Orden de 22 de Septiembre de 2008 y posteriores que se publiquen durante la vigencia del contrato.

E.- La empresa adjudicataria se compromete a proporcionar y/o facilitar la formación continuada de sus trabajadores/as; ya sea de forma directa o indirecta, para lo cual presentará anualmente, en el primer mes de cada año, el plan de formación previsto, con especificación de los contenidos, y calendario de formación.

F.- Del mismo modo la empresa adjudicataria se compromete a realizar de forma ágil las sustituciones del personal que tenga contratado, cuando este personal por diversas circunstancias no pueda realizar su trabajo (vacaciones, bajas, etc.) a fin de que las personas usuarias no se vean afectadas con la no prestación del servicio que se le tiene reconocido.

11º.- FISCALIZACIÓN Y CONTROL

Las condiciones a las que ha de ajustarse la realización del Servicio de Ayuda a Domicilio son las recogidas en la Orden de 15 de noviembre de 2007, en el Reglamento Municipal del Servicio de Ayuda a Domicilio, en las Cláusulas recogidas en este Pliego y en las Cláusulas Administrativas Particulares; y la empresa adjudicataria debe atenerse a las indicaciones, órdenes y prescripciones referidas al servicio que desde los Servicios Sociales Municipales puedan darse.



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE

Benalmádena

ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL

El Servicio de Ayuda a Domicilio se realizará siempre por indicación de los Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Benalmádena, y podrá derivarse de las siguientes situaciones:

A) Personas que tienen reconocida la situación de Dependencia y tienen prescrito el SAD en virtud de los criterios de la Orden de 15 de Noviembre de 2007 como modalidad de intervención adecuada a sus necesidades en la correspondiente Resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención, de acuerdo con el art. 10 establecido de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y en las disposiciones reglamentarias que la desarrollen. El acceso derivado de esta situación será directo y en los términos recogidos en la Resolución. En este caso se comunicará a la empresa el inicio del SAD mediante Informe de Derivación emitido desde la Delegación de Bienestar Social

B) Las Personas que no teniendo reconocida la situación de Dependencia o, teniéndola reconocida, no le corresponde la efectividad del derecho a las prestaciones de dependencia conforme al calendario establecido en la disposición final de la Ley 39/2006, de 14 de Diciembre; podrán acceder al SAD tras valorarse y resolverse favorablemente su solicitud. Igualmente, en este caso se comunicará a la empresa el inicio del SAD mediante Informe de Derivación emitido desde la Delegación de Bienestar Social.

En caso de extrema y urgente necesidad suficientemente justificada, se podrá iniciar la inmediata prestación del SAD a propuesta del Trabajador-a Social, sin perjuicio de la posterior tramitación mediante Informe de Derivación SAD.

La comunicación entre la Delegación Municipal de Bienestar Social y la empresa adjudicataria, a efectos de altas, bajas o modificaciones en el SAD, se realizará mediante Informe de Derivación SAD por vía fax u otro sistema de comunicación eficaz. Dicho Informe de Derivación se realizará en un modelo estandarizado y contará con todos los datos necesarios para su aplicación.

La selección de los/as usuarios/as se hará exclusivamente por parte de los Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Benalmádena de acuerdo con el procedimiento que sea de aplicación.

La Delegación de Bienestar Social podrá convocar al adjudicatario, a fin de recabar información sobre el funcionamiento del servicio, siempre que lo estime oportuno, si bien quedan prefijadas las siguientes reuniones:

- **Mensuales**, entre el Técnico responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio y el responsable de la empresa adjudicataria en la que se realizará balance del número y distribución de horas prestadas, las no prestadas y evaluar la marcha del servicio y la facturación.



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE

Benalmádena

ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL

- **Trimestrales**, entre el Técnico responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio, los Trabajadores Sociales y el Técnico responsable de la empresa adjudicataria para revisar la formación sobre aspectos específicos del servicio que contribuyan a la mejora de la calidad y eficacia del mismo.
- **Semestralmente**, entre el Concejal Delegado de Bienestar Social, el Jefe de la Unidad, el Técnico responsable del Programa y el Contratista; a fin de evaluar la marcha general del servicio.

12º.- CRITERIOS OBJETIVOS DE ADJUDICACIÓN.

Los criterios de adjudicación que servirán de base para la adjudicación del concurso, serán:

- 1.- Proyecto Técnico del Servicio: hasta 10 puntos.** Dicho proyecto incluirá como mínimo: Título, Fundamentación del SAD, Metodología, Actuaciones, Organigrama de Recursos Humanos, Plan de Formación, Recursos Materiales y Técnicos, y Sistema de Evaluación con expresión de Indicadores. El proyecto Técnico no debe superar los 20 folios.
- 2.- Mejoras Técnicas del Servicio: hasta 20 puntos.** Se tendrán en cuenta:
 - Programas y sistemas informáticos de tratamiento de la información que mejoren el funcionamiento del servicio como su actualización: 5 puntos.
 - Aportación de un Protocolo de actuación en casos de SAD por Emergencia: 5 puntos.
 - Aportación de un Protocolo de quejas y sugerencias de los Usuarios-as. 5 Puntos.
 - Aportación de un Protocolo de actuación en casos de conflicto entre usuarios y los trabajadores: 5 puntos.
- 3.- Mejoras de Servicios Complementarios: hasta 10 Puntos.** No se considerarán mejoras el aporte de utensilios o instrumentos que deberán ser aportados necesariamente por la empresa para la ejecución del contrato. Por el contrario, se considerarán mejoras o servicios complementarios aquellos que constituyan una mejora objetiva hacia el Usuario o Familiares de la red de apoyo del Usuario, sin sobre coste en el precio ofertado; como ejemplos: servicios de peluquería, podología, manicura, asesoramiento a la familia, u otros que se consideren de interés.
 - Mejoras a los Usuarios: hasta 5 puntos.
 - Mejoras a los familiares de los usuarios y/o sus cuidadores: hasta 5 Puntos.



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE

Benalmádena

ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL

4.- Coordinador-a: 10 puntos. Que el Cordinador/a posea la titulación de diplomado en Trabajo Social y se contrate a jornada completa.

5.- Rebaja del precio/hora de licitación referido al Horario Normal: hasta 25 puntos.

En este apartado, los puntos se asignarán a cada propuesta aplicando la siguiente fórmula:

$$\frac{A - B}{A - C} \times 25$$

A = Precio/hora del Pliego.
B = Precio/hora oferta que se valora.
C = Precio/hora de la oferta más baja.

(El precio/hora que se utilizará en la fórmula indicada será sin I.V.A.)

6.- Rebaja del precio/hora de licitación referido al Horario Especial: hasta 5 puntos.

En este apartado, los puntos se asignarán a cada propuesta aplicando la siguiente fórmula:

$$\frac{A - B}{A - C} \times 5$$

A = Precio/hora del Pliego.
B = Precio/hora oferta que se valora.
C = Precio/hora de la oferta más baja.

(El precio/hora que se utilizará en la fórmula indicada será sin I.V.A.)

7.- Compromiso de Plan de Formación Anual para los-las Trabajadoras de la Empresa : máximo 20 puntos:

- Hasta 8 horas/año a todo el personal que preste servicio en Benalmádena: 8 puntos.
- Hasta 15 horas/año a todo el personal que preste servicio en Benalmádena: 15 puntos.
- Mas de 15 horas/año a todo el personal que preste servicio en Benalmádena : 20 puntos.

Benalmádena, a 10 de AGOSTO de 2009.

VºBº

Fdo. Mª Josefa Márquez Dux-Santoy.
Concejala de Bienestar Social.

Fdo. José Moreno Moreno.
Jefe Unidad Bienestar Social

Sra. JEFA SECCIÓN DE CONTRATACIÓN.