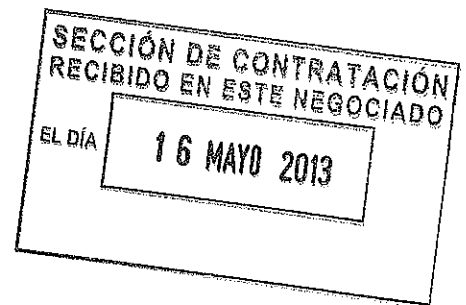




PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN EL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE BENALMÁDENA. 2013.

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.

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares se realiza en el marco 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); 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 Orden de 21 de Marzo de 2012, por la que se modifica la Orden de 15 de Noviembre de 2007, el Reglamento Municipal del Servicio de Ayuda a Domicilio (BOP nº 28 de 11 de Febrero de 2009) y la Tasa por la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio (BOP 166 de 31 de Agosto de 2010), y demás normas que sean de aplicación.

1º.- OBJETO DEL CONTRATO.

Es objeto del presente contrato la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio (en lo sucesivo SAD) en el Municipio de Benalmádena, tanto el SAD derivado del Plan Concertado como el reconocido desde el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia; ambos regulado en la Orden de 15 de Noviembre de 2007, Orden de 22 de Agosto de 2008 y Orden de 21 de Marzo de 2012.

El SAD es una prestación, realizada preferentemente en el domicilio personal o familiar, 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

permanentemente, para mantenerse en su medio habitual de vida y que residan en el municipio de Benalmádena.

2º.- OBJETIVOS DEL SAD.

Este Servicio pretende conseguir los siguientes objetivos:

- a) Promover la autonomía personal en el medio habitual, atendiendo las necesidades de las personas con dificultades para la realización de las actividades básicas de la vida diaria.
- b) Prevenir y evitar el internamiento de personas que, con este servicio, puedan permanecer en su medio habitual.
- c) Apoyar a las unidades de convivencia con dificultades para afrontar las responsabilidades de la vida diaria.
- d) Favorecer el desarrollo de capacidades personales y de hábitos de vida adecuados.
- e) Promover la convivencia de la persona en su grupo de pertenencia y con su entorno comunitario.
- f) Favorecer la participación de las personas y de las unidades de convivencia en la vida de la comunidad.
- g) Atender situaciones coyunturales de crisis personal o convivencial.
- h) Apoyar a las personas cuidadoras en su relación de cuidado y atención.

3º.- ACTUACIONES QUE INTEGRA LA AYUDA A DOMICILIO

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

3.1.1.- ACTUACIONES DE CARÁCTER DOMÉSTICO.

3.1.2.- ACTUACIONES DE CARÁCTER PERSONAL.

3.1.1.- 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.

3.1.2.- ACTUACIONES DE CARÁCTER PERSONAL.

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.

3.2.- 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 exclusivamente sanitario y otras que requieran una cualificación profesional específica.
- Realizar obras y/o arreglos en la casa de cierta envergadura: pintar techos, trabajos de electricidad, albañilería o cualquier otros de igual naturaleza.

4º.- DERECHOS DE LOS USUARIOS-AS.

Las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio tienen derecho a:

- a) Ser respetadas y tratadas con dignidad.
- b) La confidencialidad en la recogida y el tratamiento de sus datos, de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- c) Recibir una atención individualizada acorde con sus necesidades específicas.
- d) Recibir adecuadamente el servicio con el contenido y la duración que en cada caso se prescriba.
- e) Recibir orientación sobre los recursos alternativos que en su caso, resulten necesarios.
- f) Recibir información puntual de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen del servicio
- g) Ser informados sobre el estado de tramitación de su expediente.
- h) Ser oídos sobre cuantas incidencias relevantes observen en la prestación del servicio, así como a conocer los cauces formales establecidos para formular quejas y sugerencias.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan las normas vigentes.

5º.- DEBERES DE LOS USUARIOS-AS.

Las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio tienen los siguientes deberes:

- a) Aceptar y cumplir las condiciones que exige el servicio.
- b) Facilitar el ejercicio de las tareas al personal que atiende el servicio, así como poner a su disposición los medios materiales adecuados para el desarrollo de las mismas.
- c) Mantener un trato correcto y cordial con las personas que prestan el servicio, respetando sus competencias profesionales.
- d) Corresponsabilizarse en el coste del servicio en función de su capacidad económica personal.
- e) Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión o extinción del servicio.
- f) Comunicar con suficiente antelación cualquier ausencia temporal del domicilio que impida la prestación del servicio.
- g) No exigir tareas o actividades no incluidas en el Programa Individual de Atención a en el proyecto de intervención.
- h) Poner en conocimiento del técnico responsable del servicio cualquier anomalía o irregularidad que detecte en la prestación.

6º.- 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 correspondiente a horario 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.

7º.- PLAZO DE LA CONCESIÓN Y PLAZO DE INICIO.

La duración inicial del contrato será de dos años contando a partir de la fecha de firma, no pudiendo superar en 15 días el inicio de la actividad desde la firma del mismo. Dicho contrato podrá ser prorrogado por anualidades sucesivas, por mutuo acuerdo, hasta un máximo de 4 años incluídas 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.

8º.- 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: 11,50 €/hora + 0,46 €/hora correspondiente al IVA.

2. Horario Especial: 12,50 €/hora + 0,50 €/hora correspondiente al IVA.

El precio máximo anual, objeto de este contrato, será de 1.082.471 €/año + 43.298,84 €/año correspondiente al IVA al 4%. (Total con IVA: 1.125.769,84 €/año).

Dichas cantidades son las resultantes de la siguiente estimación:

1. Horario Normal:

- 91.954 horas/año * 11,50 €/hora = 1.057.471 €/año. + 42.298,84 €/año correspondiente al IVA al 4%. (Total con IVA: 1.099.769,84 €/año).

2.- Horario Especial:

- 2.000 horas/año * 12,50 €/hora = 25.000 €/año. + 1.000 €/año correspondiente al IVA al 4%. (Total con IVA: 26.000 €/año).

El contratista tendrá derecho al pago del número total de horas de servicios prestados, al precio de adjudicación, 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 Beñalmádena 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 en el marco del Plan Concertado 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.

9º.- FINANCIACIÓN DEL SAD:

A efectos exclusivamente de implementación presupuestaria, hay que recoger las dos vías de financiación que, en este caso, completarían el presupuesto del Servicio de Ayuda a Domicilio objeto del presente pliego:

9.1.- Financiación en el ámbito de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de **Dependencia**. En este apartado se estima un

total de 68.954 horas/año en horario normal, lo cual asciende a un presupuesto de 824.689,84 €, IVA incluido (792.971 € + 31.718,84 por IVA).

9.2.- Financiación en el ámbito del **Plan Concertado**. En este apartado se estima un total de 23.000 horas/año en horario normal, lo cual asciende a un presupuesto de 275.080 €, IVA incluido (264.500 € + 10.580 por IVA).

9.3.- Financiación en el ámbito del **Plan Concertado**. En este apartado se estima un total de 2.000 horas/año en horario especial, lo cual asciende a un presupuesto de 26.000 €, IVA incluido (25.000 € + 1.000 por IVA).

10º.- 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, la revisión no podrá superar el 85 por 100 de variación experimentada por el índice adoptado. (art. 90.3 TRLCSP.).

11º.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

Una vez adjudicado el contrato por el procedimiento previsto, se podrá introducir las modificaciones que correspondan como consecuencia de la disminución y/o incremento del número de horas necesarias para la atención del Servicio de Ayuda a Domicilio contratado, en iguales condiciones que las que resulten en la adjudicación. Dichas modificaciones no podrán suponer un porcentaje superior o inferior al 20% del precio total del contrato. Todo ello, en el marco de lo establecido en los artículos 106 y 108 del TRLCSP.

El procedimiento a seguir para proceder a la modificación del contrato se iniciará con el informe del responsable del contrato, que asevere que se ha producido la circunstancia motivadora de la modificación del contrato y que se dan las circunstancias previstas en la normativa contractual de aplicación. A continuación se otorgará al contratista trámite de audiencia. Finalmente la Sección de Contratación, Vicesecretaría e Intervención General Municipal, deberán emitir el informe que corresponda, así como el documento justificativo de existencia de crédito en caso de que la modificación suponga un incremento sobre el precio del contrato.

12º.- 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, la Orden de 22 de Septiembre de 2008, por la que se modifica la Orden de 15 de Noviembre de 2007 y la nueva redacción de la Orden de 10 de Noviembre de 2010; debiéndose aportar copia de la acreditación expedida por la Junta de Andalucía (que será compulsada). Igualmente, 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 1.125.769,84 €.

12.1.- RECURSOS HUMANOS:

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. Será el responsable de la efectiva y adecuada prestación del Servicio.

Los Auxiliares de Ayuda a Domicilio son las personas encargadas de la atención directa a las personas Usuarías mediante la realización de las tareas prescritas y resueltas de aplicación en cada caso. Para la selección de Auxiliares, la empresa se atenderá a lo establecido en la Orden de 10 de Noviembre 2010, según la cual estos profesionales deberán tener la cualificación profesional específica de atención sociosanitaria a personas en el domicilio, acreditada a través de los correspondientes títulos de Formación Profesional, Certificado de Profesionalidad o vías equivalente, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 5/2002 de 19 de Junio. No obstante lo anterior, será de aplicación lo regulado en la Orden de 21 de Marzo de 2012 por la que se modifica la de 15 de Noviembre de 2007 (BOJA 65 de 3 de Abril 2012).

13.- ACREDITACIÓN Y SOLVENCIA TÉCNICA.

Además de lo anteriormente expuesto al respecto, la acreditación de los requisitos recogidos en relación a solvencia técnica se regirá por lo dispuesto en el art. 78 del TRLCSP, concretándose a continuación los siguientes requisitos:

La empresa ha de acreditar experiencia en actuaciones similares al objeto del contrato. Para ello, el empresario deberá aportar una relación de los principales trabajos realizados en los últimos tres ejercicios que sean similares a los recogidos en el presente pliego, la cual ha de incluir la fecha de realización, el destinatario público o privado y el importe total del contrato. Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán en los términos recogidos en el art. 78.a del mencionado TRLCSP. Además, la empresa acreditará experiencia mediante certificaciones y adjuntando copia de los contratos relacionados.

Para acreditar solvencia técnica y experiencia en trabajos similares, la empresa ha de acreditar en los últimos tres años al menos un contrato de igual presupuesto o superior al recogido en el presente pliego.

14º.- 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, 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 6º 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, Orden de 10 de Noviembre de 2010, Orden de 21 de Marzo de 2012 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. Contaré con una bolsa de trabajadoras-es que permita la inmediata incorporación de Auxiliares en caso de necesidad.

G.- Disponer de una sede en el Municipio de Benalmádena con la infraestructura, las condiciones necesarias para facilitar las tareas de información, el desarrollo del trabajo con el equipo técnico, el seguimiento con los usuarios así como la atención de incidencias y otras que sean necesarias.

15º.- 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 Comunitarios designados a tal efecto, continuarán asumiendo las siguientes funciones:

- Análisis de las demandas recibidas 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.

16º.- 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.

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 comprobará el número y distribución de horas prestadas, las no prestadas, control de firmas de asistencia mensual entre Auxiliar del SAD y Usuarios-ay, registro y valoración de incidencias y evaluar la marcha del servicio y la facturación. Se recogerá en un acta mensual a los efectos que proceda.
- **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 SAD objeto del contrato.

17º.- RÉGIMEN PENALIDADES.

Al margen de las infracciones de orden social, administrativo o penal en que pueda incurrir a 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 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 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.

18.- CONDICIONES GENERALES RESPECTO A CONFIDENCIALIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

El contratista y el personal que desarrolle su actividad en la prestación del contrato, tal y como se define en la letra g) del artículo 3 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, están obligados en su calidad de encargados de tratamiento de datos personales por cuenta del (Órgano de contratación) al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal en todo lo concerniente a este ámbito.

Los diseños, desarrollos o mantenimientos de software deberán, con carácter general, observar los estándares que se deriven de la normativa de seguridad de la información y de protección de datos, y en concreto lo relativo a la identificación y autenticación de usuarios, estableciendo un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado, limitando la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información.

El Ayuntamiento de Benalmádena se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento los controles y auditorias que estime oportunos para comprobar el correcto cumplimiento por parte del adjudicatario de sus obligaciones, el cual está obligado a facilitarle cuantos datos o documentos le requiera para ello.

19º.- CRITERIOS 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 30 folios y se valorará su presentación, claridad y pertinencia.

2.- Mejoras Técnicas del Servicio: hasta 10 puntos. Se tendrán en cuenta:

- Programas y sistemas informáticos de tratamiento de la información que mejoren el funcionamiento del servicio como su actualización y permita el seguimiento del SAD a través de nuevas tecnologías: 4 puntos.
- Aportación de un Protocolo de actuación en casos de SAD por Emergencia: 2 puntos.
- Aportación de un Protocolo de quejas y sugerencias de los Usuarios-as. 2 Puntos.

- Aportación de un Protocolo de actuación en casos de conflicto entre usuarios y los trabajadores: 2 puntos.

Los mencionados protocolos han de quedar bien secuenciado, demostrar eficiencia para su aplicación y pertinencia respecto a su contenido. Para obtener la puntuación se ha de considerar que cumple con estos criterios.

3.- Mejoras de Servicios Complementarios: hasta 12 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.

- o Mejoras a los Usuarios: hasta 6 puntos.
- o Mejoras a los familiares de los usuarios y/o sus cuidadores: hasta 6 Puntos.

4.- Coordinador-a: 5 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 40 puntos.

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

$$\frac{A - B}{A - C} \times 40$$

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 8 puntos.

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

$$\frac{A - B}{A - C} \times 8$$

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

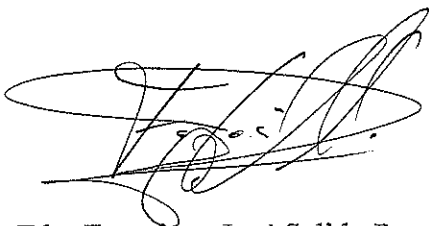
(El precio/hora que se utilizará en la fórmula indicada será sin I.V.A.)

7.- Compromiso de Plan de Formación Anual para los-las Trabajadoras de la Empresa : máximo 15 puntos:

- Hasta 10 horas/año a todo el personal que preste servicio en Benalmádena: 5puntos.
- Hasta 20 horas/año a todo el personal que preste servicio en Benalmádena: 10 puntos.
- Hasta 30 horas/año a todo el personal que preste servicio en Benalmádena : 15 puntos.

Benalmádena, a 14 de MAYO de 2013.

VºBº



Fdo. Francisco José Salido Porras.
Primer Teniente de Alcalde y
Concejal de Bienestar Social.



Fdo. José Moreno Moreno.
Jefe Unidad Bienestar Social

Sra. JEFA SECCIÓN DE CONTRATACIÓN.