



Ayuntamiento de  
**Benalmádena**  
Delegación de Bienestar Social

SECCIÓN DE CONTRATACIÓN  
RECIBIDO EN ESTE NEGOCIADO

20 FEB. 2018

13:55



✓ 31

**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**

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 10 de noviembre de 2010 y la 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.

**1.- 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 regulados en la Orden de 15 de noviembre de 2007 y la 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.

## **2.- 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.
- i) Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias.

### **3.- ACTUACIONES QUE INTEGRAN LA AYUDA A DOMICILIO**

La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, objeto de este Contrato, comprende las siguientes Actuaciones:

#### **3.1.- ACTUACIONES BÁSICAS**

##### **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.

**c) Relacionadas con la movilidad:**

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

**d) 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.

**e) Relacionadas con la promoción de la autonomía personal:**

- 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.

En ningún caso los servicios prestados por voluntarios se contemplarán como sustitutos de los servicios de la prestación de ayuda a domicilio.

Dadas las características de la población beneficiaria, se considera indispensable la realización del servicio en un clima de confianza y seguridad que va más allá de la mera ejecución mecánica de las prestaciones. Para la correcta ejecución del servicio de ayuda a domicilio la persona usuaria deberá facilitar el acceso al domicilio, quedando rigurosamente prohibida la entrega de llaves al personal auxiliar, excepto aquellos casos excepcionales solicitados por parte del Ayuntamiento y con expresa autorización del usuario.



#### **4.- 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, con carácter previo, salvo causa debidamente justificada.
- 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) Conocer el proyecto de intervención y, en su caso, participar en su diseño y evaluación.
- j) Conocer la organización y funcionamiento del servicio.
- k) Cualesquiera otros que les reconozcan las normas vigentes.



## **5.- 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 baja del servicio.
- f) Comunicar con suficiente antelación cualquier ausencia temporal del domicilio que impida la prestación del servicio. No obstante, cuando la ausencia o el traslado no haya sido previsible, la comunicación se realizará a la mayor brevedad posible.
- g) No exigir tareas o actividades no incluidas en el Programa Individual de Atención o en el proyecto de intervención.
- h) Poner en conocimiento del técnico responsable del servicio cualquier anomalía o irregularidad que detecte en la prestación.
- i) Permitir y facilitar la labor de control, inspección, seguimiento y evaluación por parte del personal competente de las administraciones local y autonómica, así como las actuaciones de revisión de su situación de dependencia y los actos de la Autoridad Laboral.





## **6.- HORARIOS DEL SERVICIO**

Horario Normal: El horario del Servicio de Ayuda a Domicilio, para las actuaciones, serán días de lunes a viernes desde las 8 de la mañana hasta las 22 horas y sábados desde las 8 de la mañana hasta las 15 horas.

Horario Especial: Se considerará horario especial los servicios desarrollados durante los sábados desde las 15 horas hasta las 22 horas, los domingos y festivos completos, así como, las actuaciones en horario de 22 horas hasta las 8 horas de la mañana de los restantes días. Este horario estará dirigido exclusivamente a Grandes Dependientes y Dependientes Severos (Grado III y Grado II) y a personas con problemas graves de Dependencia sin resolución de Grado que no tengan ninguna posibilidad de ayuda o apoyo no profesional y para la cobertura de tareas de carácter personal.

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. Dicho plazo 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.

## **7- 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 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.

## **8.- 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. Precio unitario: **12,50 €/hora + 0,50 €/hora** correspondiente al IVA.

Toda oferta cuyo importe sea inferior a 12,00€ + IVA se considerará que incluye valores anormales o desproporcionados, tramitándose a tal efecto según el procedimiento previsto en el TRLCSP.

El precio máximo anual, objeto de este contrato, será 1.171.304,42 €/año.

Dicha cantidad es la resultante de la siguiente estimación:

$$90.100,34 \text{ horas/año} \times 13,00\text{€/h (IVA incluido)} = 1.171.304,42 \text{ €}$$



Asimismo, de acuerdo con la disposición adicional trigésima cuarta del TRLCSP, y lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, en el caso de que, dentro de la vigencia del contrato, las necesidades reales fuesen superiores a las estimadas inicialmente, deberá tramitarse la correspondiente modificación, debiendo reservarse en dicho momento a tal fin el crédito necesario para cubrir el importe máximo de las nuevas necesidades.

Dado que el contrato se adjudica por precios unitarios, el presupuesto máximo es estimativo, reservándose la Administración la posibilidad de agotarlo o no en su totalidad, en razón de las necesidades del servicio, sin derecho alguno a indemnización del contratista, caso de no consumirse en su totalidad.

Siendo el gasto de carácter plurianual, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 174 del Texto Refundido de la Ley de Haciendas Locales, el Ayuntamiento se compromete a consignar en los ejercicios siguientes el crédito necesario para hacer frente a los gastos que correspondan cada año, con las limitaciones que se determinen en las normas presupuestarias aplicables al respecto, en cada momento a las Entidades Locales.

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 Benalmádena con el número de horas previamente demandadas desde la Delegación de



Bienestar Social mediante el procedimiento establecido a tal efecto y realmente ejecutadas 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.

## **9.- 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 **67.012,53 horas/año**, lo cual asciende a un presupuesto de 871.162,89€, IVA incluido (**837.656,63€ + 33.506,26€** por IVA).

9.2.- Financiación en el ámbito del **Plan Concertado**. En este apartado se estima un total de **23.087,81 horas/año**, lo cual asciende a un presupuesto de **300.141,53 €**, IVA incluido (**288.597,62 € + 11.543,90 €** por IVA).



## **10.- REVISIÓN DEL PRECIO**

No procederá la revisión de precios conforme al art. 89 del TRLCSP.

## **11.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO**

Una vez adjudicado el contrato por el procedimiento previsto, se podrán introducir las modificaciones que correspondan como consecuencia del 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 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. La modificación será acordada por el órgano de contratación.



## **12.- REQUISITOS DE LA ENTIDAD LICITADORA Y DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA**

La entidad licitadora deberá contar 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, su nueva redacción en la Orden de 10 de noviembre de 2010 y en la Orden de 21 de marzo de 2012; debiéndose aportar copia de la acreditación expedida por la Junta de Andalucía (que será compulsada) o expedida por otras Comunidades Autónomas con Habilitación en la Junta de Andalucía. 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. La entidad adjudicataria, además, presentará un Seguro de Responsabilidad Civil por un importe mínimo de **1.171.304,42 €**, conforme al art. 17 de la Orden de 10 de noviembre de 2010.

### **12.1.- RECURSOS HUMANOS**

El adjudicatario contará obligatoriamente con un-a Coordinador-a con titulación mínima de Diplomado en Trabajo Social o equivalente, 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. La empresa



adjudicataria tendrá la obligación de contar con el número de Auxiliares de Ayuda a Domicilio necesarios para cubrir el número de usuarios a los que se presta el servicio. 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 equivalentes, 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), y demás normas de aplicación.

### **13.- 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 surja 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.

Asimismo, la empresa adjudicataria estará obligada a proporcionar formación continua a su personal, debiendo justificarla anualmente ante el Ayuntamiento.

**C.-** La empresa adjudicataria tiene la obligación de contratar a todos-as los/as trabajadores-as 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, adaptándose igualmente al art. 301.4 del TRLGC.





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 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. Contará con una bolsa de trabajadores-as que permita la inmediata incorporación de Auxiliares en caso de necesidad.

#### **14.- 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.

## **15.- 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 en 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 correo electrónico 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-as, registro y valoración de incidencias y evaluar la marcha del servicio y la facturación. Se recogerá en una 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.



## **16.- RÉGIMEN PENALIDADES**

### **Responsables**

1. Sólo podrán ser sancionadas por hechos constitutivos de infracción administrativa las personas físicas o jurídicas que resulten responsables de los mismos.
2. Se consideran autores de las infracciones tipificadas aquí quienes realicen los hechos por sí mismos, conjuntamente o a través de persona interpuesta.
3. Tendrán también la consideración de autores quienes cooperen en su ejecución mediante una acción u omisión sin la cual la infracción no hubiese podido llevarse a cabo.

### **Infracciones**

Constituirá infracción:

- Dificultar, impedir, obstruir o perturbar el ejercicio de cualesquiera de los derechos reconocidos en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia. Cualquier acción que dificulte la normal prestación del servicio a que tienen derecho los usuarios, como alterar las normas de convivencia y respeto mutuo creando situaciones de malestar en la prestación del servicio, incluso entre/con los familiares afectados, promoviendo o participando en discusiones violentas, no respetando los horarios adjudicados, o incumpliendo las condiciones establecidas en la concesión de la prestación sin causa justificada.
- Obstruir las acciones de inspección de los Servicios Sociales Comunitarios.
- Negar el suministro de información o proporcionar datos falsos.
- Quebrantar la dignidad de las personas en situación de dependencia.
- Generar daños o situaciones de riesgo para la integridad física o psíquica.
- Incumplir los requerimientos específicos que formulen los Servicios Sociales Comunitarios.



### **Clasificación de las infracciones**

1. Las infracciones se clasificarán en leves, graves y muy graves, de acuerdo con criterios de riesgo para la salud, gravedad de la alteración social producida por los hechos, cuantía del beneficio obtenido, intencionalidad, número de afectados y reincidencia.
2. Se calificarán como leves las infracciones tipificadas en el apartado anterior relativo a Clasificación de las Infracciones cuando se hayan cometido por imprudencia o simple negligencia, y no comporten un perjuicio directo para las personas en situación de dependencia.
3. Se calificarán como infracciones graves las tipificadas en el apartado anterior relativo a Clasificación de las Infracciones cuando comporten un perjuicio para las personas, o se hayan cometido con dolo o negligencia grave. También tendrán la consideración de graves, aquellas que comporten cualesquiera de las siguientes circunstancias:
  - Reincidencia de falta leve.
  - Negativa absoluta a facilitar información o a prestar colaboración a los servicios de inspección, así como el falseamiento de la información proporcionada a la Administración.
  - Coacciones, amenazas, represalias o cualquier otra forma de presión ejercitada sobre las personas en situación de dependencia o sus familias.
4. Se calificarán como infracciones muy graves todas las definidas como graves siempre que concurra alguna de las siguientes circunstancias:
  - Que atenten gravemente contra los derechos fundamentales de la persona.
  - Que se genere un grave perjuicio para las personas en situación de dependencia o para la Administración.
  - Que supongan reincidencia de falta grave.



5. Se produce reincidencia cuando, al cometer la infracción, el sujeto hubiera sido ya sancionado por esa misma falta, o por otra de gravedad igual o mayor o por dos o más infracciones de gravedad inferior, durante los dos últimos años.

### **Sanciones**

1. Las infracciones serán sancionadas por la Administración.
2. La graduación de las sanciones será proporcional a la infracción cometida y se establecerá ponderándose según los siguientes criterios:
  - Gravedad de la infracción.
  - Gravedad de la alteración social y perjuicios causados.
  - Riesgo para la salud.
  - Número de afectados.
  - Beneficio obtenido.
  - Grado de intencionalidad y reiteración.
3. La graduación de las multas se ajustará a lo siguiente:
  - Por infracción leve, multa de hasta 1.000€ a la empresa adjudicataria del servicio.
  - Por infracción grave, multa desde 1.001€ hasta 3.000€ a la empresa adjudicataria del servicio.
  - Por infracción muy grave, multa desde 3.001€ hasta un máximo de 6.000€ a la empresa adjudicataria del servicio.

Las faltas y penalidades recogidas en esta cláusula son aplicables respecto de la empresa concesionaria, la cual, a su vez, exigirá a sus trabajadores la responsabilidad a que hubiera lugar, apartándolos incluso del servicio adjudicado.

4. Durante la sustanciación del procedimiento sancionador, la Administración podrá acordar, como medida cautelar, la suspensión de cualquier tipo de



ayudas o subvención que la entidad infractora haya obtenido o solicitado de dicha Administración.

5. Durante la sustanciación del procedimiento por infracciones graves o muy graves, y ante la posibilidad de causar perjuicios de difícil o imposible reparación, la Administración podrá acordar, como medida cautelar, la suspensión de la actividad.

### **Prescripción**

1. Las infracciones prescribirán:
  - Al año, las leves.
  - A los tres años, las graves.
  - A los cuatro años, las muy graves.
2. El plazo de prescripción comenzará a contarse a partir del día que se haya cometido la infracción y se interrumpirá por la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento sancionador.
3. Las sanciones impuestas por faltas muy graves prescribirán a los cinco años, por faltas graves a los cuatro años y por faltas leves al año.

En lo no previsto en el presente Pliego, se estará a lo dispuesto en la normativa vigente reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio.

### **17.- 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.

Deberán guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio, sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad, incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la legislación vigente.

El contratista informará a sus empleados de que sólo pueden tratar la información del Ayuntamiento para cumplir los servicios objeto de este pliego y también a la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan. Asimismo incluirá una cláusula de confidencialidad y secreto en los términos descritos, en los contratos laborales que suscriban los trabajadores destinados a la prestación del servicio objeto del presente pliego.

Cuando finalice la vigencia del contrato, el adjudicatario entregará al Ayuntamiento todos los ficheros que contengan los datos de carácter personal insertados en los correspondientes archivos y por cualquier medio almacenados, con compromiso expreso de cumplimiento de la Ley.

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 auditorías 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.

Benalmádena, a 19 de febrero de 2018

VºBº

Fdo. Francisco Javier Marín Alcaraz  
Concejal Delegado de Bienestar Social



Fdo. María Isabel Vergara-Martín  
Jefa de Unidad de Asuntos Sociales

SRA. JEFA SECCIÓN DE CONTRATACIÓN.