

**INFORME TÉCNICO DE VALORACIÓN DE CRITERIOS SOMETIDOS A JUICIO DE VALOR, DE CONFORMIDAD CON EL PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS, PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DEL AYUNTAMIENTO DE GUADALCANAL DESTINADO A LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DE LA LEY 39/2006, DE 14 DE DICIEMBRE, DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA, CON RESOLUCIONES DE LOS GRADOS II Y III POR PROCEDIMIENTO ABIERTO.**

**Objeto:**

El objeto del presente informe es realizar una valoración de los criterios sometidos a juicio de valor, en virtud de lo ordenado por la Mesa de Contratación celebrada el pasado 27/09/2023 en la apertura del sobre "C", de los distintos licitadores en el expediente de contratación Nº 2023-225 para la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Guadalcanal destinado a las personas beneficiarias de la ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, con resoluciones de los grados II y III por procedimiento abierto.

Una vez finalizado el proceso de estudio y examen de la documentación administrativa, las empresas licitadoras objeto de valoración son las siguientes:

1. LIFE CARE
2. INEPRODES
3. ASISTENZIA
4. GRUPO BCM
5. CLECE
6. UNIGES-3

Según lo especificado en el pliego de valoración de los criterios sometidos a juicio de valor, se efectuará hasta un máximo de 40 puntos según lo indicado a continuación;

Proyecto TÉCNICO, relativo al servicio de ayuda a domicilio propuesto, en el que se valorará el grado de detalle en relación a los siguientes criterios de adjudicación en los que se ponga de manifiesto el conocimiento de las entidades licitadoras en relación al proyecto, garantizando el cumplimiento de los objetivos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, de forma que la valoración técnica tendrá una puntuación máxima de 40 puntos.

**B.1. GESTIÓN: Se valorará hasta 7 puntos, desglosados de la siguiente forma:**

- Protocolo de inicio y seguimiento del servicio .....2 puntos**
- Protocolo de evaluación del servicio..... 2 puntos**
- Protocolo de atención a quejas y reclamaciones..... 3 puntos**

**1. LIFE CARE**

En cuanto a la **gestión del servicio**, desarrolla un modelo de trabajo de atención personalizado, basándose metodológicamente en un Plan especializado de atención. Contempla integrar lo que definen como "Binomio asistencial", que consiste en asignar un profesional de apoyo al profesional titular en caso de ausencias del mismo.

Código Seguro De Verificación	yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María José Parra Porras	Firmado	06/10/2023 08:16:22	
	Carmen María Vazquez Blanco	Firmado	06/10/2023 08:15:35	
Observaciones		Página	1/24	
Url De Verificación	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==</a>			

En cuanto al **protocolo de inicio y seguimiento** del servicio, hace un exhaustivo detalle de dichos protocolos, plazos, incluso estableciendo un personal especializado ("T.S. de casos sensibles), para coordinación y seguimiento de esos casos.

Contempla diferentes períodos de adaptación del usuario/a, desde el inicio hasta la finalización del proceso (Observación, Adecuación y Perfeccionamiento).

Presenta una buena descripción del Seguimiento.

Incluye Kit de bienvenida, zonificación territorial para el personal.

En cuanto al **protocolo de Evaluación**, diferencia 4 estados (Inicial, Continua, Calidad y Final). Siendo muy exhaustivo y con mucho grado de detalle, en cada uno de ellos.

Respecto al **Protocolo de Quejas y Reclamaciones**, presenta una descripción muy completa, incluso adaptado a personas con especial dificultad. Además de claro y baremado, en función de la gravedad de la queja. Incluye una línea gratuita y un canal de comunicación directa.

## **2. INEPRODES.**

El **Protocolo de Inicio** NO lo precisa con grado de detalle, ni cronología clara. Sólo define que será lo más ágil posible, sin establecer plazo concreto de inicio (aunque en casos urgentes sí señala 8 horas).

A la hora de asignar el profesional de referencia, se rige más por criterios de organización de la empresa que por los aspectos personalizados con los/as usuarios/as. A diferencia de la empresa descrita anteriormente que se basa más en criterios más personalizados.

Contempla un profesional de apoyo ("sistema cremallera").

Incluye Kit de bienvenida y zonificación territorial para el personal.

En cuanto al Seguimiento, formula de forma muy esquemática e imprecisa, tres tipos: Inicial, Periódica y Excepcional.

**De la Evaluación**, señalar que es muy genérica y muy teórica.

Respecto al **Protocolo de Quejas y Reclamaciones**, explica de forma muy exhaustiva y concreta cada una de ellas (recogiendo 25 fases en su procedimiento), siendo muy adecuado.

## **3. ASISTENZIA.**

En cuanto al **protocolo de Inicio**, lo detalla con claridad, incluye plazos. Tiene en cuenta el perfil del usuario/a a la hora de determinar el auxiliar de referencia. No contempla Personal de Apoyo.

Sigue un protocolo de prevención de riesgos laborales en el domicilio, realizando un checklist (elaborado por el servicio de prevención).

Aporta "Dossier de bienvenida" (que incluye imán con el teléfono de 24 h de atención).

En cuanto al protocolo de Seguimiento, señalar que es detallado y adaptado al servicio.

El **Protocolo de Evaluación** es bastante completo (cualitativa y cuantitativamente), contemplando unos adecuados indicadores de medición.

Respecto al **Protocolo de Quejas**, es menos pormenorizado, realizando una descripción muy genérica.

## **4. GRUPO BCM**

El **Protocolo de inicio** es ajustado y adecuado a este servicio, aunque NO detalla los plazos de esta fase.

Código Seguro De Verificación	yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María José Parra Porras	Firmado	06/10/2023 08:16:22
	Carmen María Vazquez Blanco	Firmado	06/10/2023 08:15:35
Observaciones		Página	2/24
Url De Verificación	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==</a>		



Incluye un personal de apoyo y una zonificación del personal. Estableciendo un máximo de dos cambios de auxiliar al año, para respetar la intimidad y confianza de la persona usuaria.

Al inicio del servicio, contempla realizar una evaluación de situaciones de riesgo, diferenciando distintos tipos, (tanto situaciones personales del usuario/a como riesgo de caídas, de soledad, incluso de prevención de riesgo de accidentes en el domicilio).

Además, intenta fomentar la implicación familiar teniendo en cuenta su punto de vista.

Aportan un "Documento de ruta" y una Ficha personal, con los teléfonos de atención directa y del servicio de guardia de 24 horas.

El Protocolo de Seguimiento contempla un plan de actuación con visitas, llamadas, etc, incluyendo numerosos dispositivos que facilitan la comunicación con muy diferentes vías (GSAD-Plus, GSAD-SMS, Time-control, Extranet; etc). Además, establece una serie de derivaciones profesionales con informes (de alta, de seguimiento, de baja, de urgencia...).

En la **Evaluación** describe diferentes fases bien desarrolladas, con herramientas e instrumentos adecuados.

El **Protocolo de Quejas** es claro, estableciendo diferentes tipos y, en función de la gravedad, estableciendo un tiempo de respuesta, creando, una comisión de calidad para la mejora del servicio.

## 5. **CLECE**

El **Protocolo de Inicio** es detallado y explícito, detallando los plazos de alta en el servicio, contempla también adscribir el personal al perfil del usuario/a; así como la creación de una bolsa de trabajo en el municipio. Facilita una línea gratuita 900, aporta un kit de bienvenida con imán, pizarra, pastillero, libreta y bolígrafo reciclado, además establece diversos programas de acogida según necesidades del usuario (estimulación cognitiva, hogar seguro, soledad no deseada e inclusión social), contemplando diferentes actuaciones en cada una de ellas ayudas y programas, como ayuda contra la pobreza energética, compra de alimentos, programa de terapia ocupacional, programa de hogar seguro, manitas a domicilio y el fallskip...)

Describe un protocolo de Seguimiento periódico y continuo, con contactos planificados a través de llamadas, visitas domiciliarias (semestral, trimestral, según el grado).

Tiene una aplicación App-Familiar "T-asisto", que permite el feed-back entre la familia y el usuario/a sobre las actuaciones realizadas.

También tienen contacto no planificados cuando hay necesidades del servicio que así lo requieran (ausencias, bajas, etc).

El **Protocolo de Evaluación** se basan en las normas UNE, ISO ... siendo precisa y bien definida.

**Quejas y Reclamaciones:** tiene su propio sistema que se facilita a todas las partes implicadas, con díptico informativo, mediante aplicaciones para todos/as (usuario/as, profesionales, etc), T-ASISTO, T-COMPARTO, ASISTO Extranet.

Las resuelven en un plazo no superior a 24 horas, con una activación de medidas preventivas, cierre y evaluación de 7 días.

## 6. **UNIGES-3.**

**Protocolo de Inicio** basado en la persona usuario/a. Establece los plazos de inicio De manera normalizada y de manera urgente.

Aporta una carta de presentación, con los datos y un manual de acogida. Una línea telefónica 900.

Código Seguro De Verificación	yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María José Parra Porras	Firmado	06/10/2023 08:16:22
	Carmen María Vazquez Blanco	Firmado	06/10/2023 08:15:35
Observaciones		Página	3/24
Url De Verificación	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==</a>		



Señalar que concreta que no se podrá asignar, para la prestación del servicio al personal que tenga relación de parentesco hasta el segundo grado de afinidad y hasta el tercer grado de co-sanguinidad, con la persona destinataria del mismo.

Establece un sub-protocolo en la fase inicial de adaptación al servicio.

La redacción de los **protocolos de Seguimiento, Evaluación y Quejas**, es enrevesada, no dejando claro qué fase está desarrollando.

## **CONCLUSIONES:**

Tras la valoración de los diferentes criterios dentro del apartado B.1, hacemos las siguientes consideraciones:

Con respecto al **protocolo de inicio y seguimiento** del servicio:

Quedan igualadas: LIFE CARE Y CLECE, al describir un protocolo de inicio y seguimiento preciso, adecuado, claro, fácil de aplicar y entender.  
A continuación, proponemos en este apartado a BCM, que también presenta una buena descripción, pero con menos grado de detalle.

Le siguen ASISTENZIA e INEPRODES, al presentar una descripción más genérica, concluyendo con UNIGES-3, al ser menos precisa.

Con respecto al **protocolo de Evaluación**:

Quedan igualadas LIFE CARE, BCM Y CLECE, en cuanto al contenido y grado de detalle.

ASISTENZIA realiza una buena descripción pero con menos grado de detalle que las tres anteriores.

INEPRODES Y UNIGES-3, presentan una descripción más general.

Con respecto al **Protocolo de atención a quejas y reclamaciones**:

INEPRODES hace una descripción más pormenorizada, clara y completa de este punto, en cuanto a contenido, destacando de las demás.  
Siguiendo conforme a estos mismos criterios en el siguiente orden de preferencia: CLECE, LIFE CARE, ASISTENZIA, BCM y UNIGES-3.

### **B.2. Plan de formación de los/las auxiliares. Hasta 8 puntos.**

**Plan de formación específico del personal auxiliar adscrito al servicio, que deberá incluir como mínimo y de forma explícita, la siguiente información:**

- 1. Metodología, adecuación y diversidad de los contenidos de los cursos propuestos..... 2 puntos.**
- 2. Cursos a impartir y duración..... 2 puntos.**
- 3. Número de horas anuales de formación para cada trabajador...2 puntos**
- 4. Evaluación ..... 2 puntos.**

#### **1. LIFE CARE**

Contempla un Plan de Formación propio, tanto para coordinación como para profesionales socio-sanitarios. En Modalidad presencial y Online.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	María José Parra Porras Carmen María Vazquez Blanco	Firmado Firmado	06/10/2023 08:16:22 06/10/2023 08:15:35
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	4/24
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==</a>		



La entidad que lo imparte se encuentra acreditada como entidad organizadora de formación por Ley 30/2015 y RD 694/2017. Además, acreditada por el SEPE para la impartición de cursos profesionales para la obtención de Certificados de Profesionalidad en la especialidad de "Atención a personas en situación de dependencia en instituciones sociales".

En cuanto a **Metodología**: divide la acción formativa en Formación Inicial en los 2 primeros meses; una formación continua (en la primera anualidad) y formación de reciclaje y transversal (en la segunda anualidad).

La Fase inicial se centra en conocer la estructura de la empresa, protocolos, código deontológico... y la formación continua, de reciclaje y transversal, los contenidos de los **cursos** serán elegidos por técnicos/as y se centrarán en los que se adecúen a las necesidades y correcto desempeño y perfeccionamiento de su trabajo.

El **nº de horas** de cursos para cada trabajador/a que proponen son 120 horas anuales. Garantizando la obtención del certificado de profesionalidad al 100 % de los trabajadores/as.

Realiza una **Evaluación** inicial, para obtener información a través de cuestionarios; una evaluación procesual o formativa, durante el desarrollo del curso, y una evaluación final a fin de calificar el nivel de rendimiento alcanzado, siguiendo la norma UNE 66.181 de gestión de calidad de formación virtual, utilizando los criterios de esta norma para medir la satisfacción del alumnado.

## **2. INEPRODES**

Describe una pequeña justificación del plan de formación, que adaptan a dos

normativas (Ley 30/2015 de Formación profesional y RD694/2017, de formación para el empleo de ámbito laboral).

Presenta un catálogo de acciones formativas en un año, aunque no describe la **metodología** empleada.

Los contenidos de los cursos están diferenciados para auxiliares o para coordinadores/as. Adecuándose los contenidos a las necesidades de dichos colectivos. Diferencia además, la duración de los **cursos** denominándoles "píldoras formativas " a los de 2-4 horas de formación, de las acciones generales de mayor duración.

El proyecto recoge un amplio catálogo de acciones formativas de un total de 1.180 horas, sin determinar cuántas horas de formación puede realizar cada trabajador/a.

En su convenio incluye la acreditación de las competencias profesionales suscritos a acuerdos de colaboración con entidades acreditadas en todos los certificados de la rama sanitaria, para facilitar y ayudar a la obtención de dichos certificados.

En la **Evaluación** especifican que siguen las normativas Ley 30/2015, RD694/2017, la Orden TAS/2307/2007 y Resolución de 27 de abril 2009.

## **3. ASISTENZIA**

La **Metodología** consiste en realizar una formación y reciclaje profesional para la mejora y mantenimiento de la calidad del servicio, teniendo en cuenta las competencias profesionales en tres áreas (Habilidades, Destreza y Actitudes) y las necesidades del servicio. Elaborando, en el último trimestre del año, un Plan de Formación para el año siguiente.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	María José Parra Porras	Firmado	06/10/2023 08:16:22
	Carmen María Vazquez Blanco	Firmado	06/10/2023 08:15:35
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	5/24
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==</a>		



**Cursos** a impartir: describe cursos, (adecuados a las necesidades) con los detalles de los mismos (especificando con detalle: modalidad, contenidos, duración, normativa...).

**Nº de horas** por trabajador/a: 45 h, diferenciadas entre las nuevas contrataciones y reciclaje.

La **Evaluación** se realiza con instrumentos básicos tradicionales. Valoran también la gestión y la eficacia de las acciones impartidas. Culminando con una evaluación de resultados.

#### **4. GRUPO BCM**

Hace una pequeña introducción en la **Metodología**, explicando los conceptos básicos de su descripción (dinámica, flexible...).

Sí especifica que la diseña en función del perfil de los/as auxiliares.

Distingue entre una Formación Presencial (explicando sus ventajas) y una formación Online, en la plataforma libre de Moodle, aunque con su propia URL. Y le asigna un tutor/a todo el tiempo, siguiendo la formación de cada auxiliar.

Dejan a la elección del trabajador/a la modalidad con la que realizar su formación.

Hace una amplia descripción con el catálogo de los **Cursos** que oferta, con la explicación de objetivos, contenidos y duración de cada uno.

Diferencia entre cursos de Reciclaje y cursos iniciales.

Mezcla, sin embargo la **evaluación y la metodología**.

**El Nº de horas** en total para cada trabajador/a es de 77 horas.

#### **5. CLECE**

En la **Metodología** hace una programación de cursos según las necesidades de los usuarios/as y el perfil profesional, utiliza mecanismos para elegir y establecer un itinerario de formación al inicio.

Además, diferencia entre una formación inicial para los profesionales nuevos/as y una formación continua. Con métodos prácticos, activos y participativos.

Diferencia entre una formación presencial de un 40 %, a su vez dividida en Microformaciones de grupo y macroformaciones con todos los/as profesionales; y una formación a distancia, con una plataforma propia, a la que puede acceder desde su propio móvil.

De los **Cursos**, distingue entre la formación para auxiliares y formación para Equipos coordinadores/as. En cada una de ellas, vuelve a distinguir entre formación inicial y formación continua con un repertorio adecuado al perfil.

Del **nº de horas** de cursos, especifica 150 horas para todos/as.

De la **Evaluación**, decir que realiza una evaluación- valoración a cada profesional en distintos momentos y fases, explicando detalladamente lo que hace en cada una de ellas (cuestionario, prueba, comunicaciones, seguimiento).

Concluye con una auditoría interna anual que derivará a Calidad.

Código Seguro De Verificación	yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María José Parra Porras	Firmado	06/10/2023 08:16:22
	Carmen María Vazquez Blanco	Firmado	06/10/2023 08:15:35
Observaciones		Página	6/24
Url De Verificación	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==</a>		



## **6.UNIGES-3**

Señala que es una empresa formadora, acreditada en el registro de centros colaboradores de formación.

En la **Metodología** parte de una formación profesional flexible y personalizada. Distribuye la f en: Plan de Acogida (tras su incorporación, en el que se le hace entrega del manual de buenas prácticas, de protocolo y de código deontológico) y Plan de formación continua (desde los 12 a los 18 meses), adaptado a las necesidades de formación y dirigido a garantizar la acreditación profesional del personal, sirviendo, al mismo tiempo, como plan de perfeccionamiento y reciclaje.

Además, incluye una formación específica para el personal coordinador.

En **Cursos** describe detalladamente las acciones formativas a impartir, con los contenidos adecuados a las necesidades del personal.

El **Nº de horas** para cada trabajador/a es de 128 h para auxiliares y 160 h para personal coordinador al año.

En la **Evaluación**, parte de una evaluación para el alumnado, mediante instrumentos diseñados por cada profesor para valorar el nivel de aprovechamiento de cada alumno/a y otra del proceso evaluativo, que valora el grado de aceptación de los alumnos/as.

## **CONCLUSIONES:**

Tras la valoración de los diferentes criterios del **apartado B.2**, teniendo en cuenta además: si en su plan de formación son empresas acreditadas de formación en los respectivos registros y garantizan el certificado de profesionalidad de sus trabajadores/as; si se adecúa el catálogo de acciones formativas que ofertan a los contenidos básicos relacionados en esta materia, a quién va dirigidas las formaciones, el número de horas reales que puede realizar cada trabajador/a, así como el desarrollo y concreción que realiza cada empresa en la fase de la evaluación de su formación, destacan por orden de preferencia:

LIFE-CARE, CLECE, UNIGES-3, INEPRODES, ASISTENZIA Y BCM.

### **B.3 CALIDAD. Hasta 15 puntos con el siguiente desglose:**

#### **B.3.1. Sistema de gestión de riesgos laborales.....Hasta 2 Puntos.**

**b.3.2 Protocolo de actuación de auxiliares ante colectivos de difícil abordaje profesional, tales como enfermos mentales, terminales, etc..... Hasta 2puntos**

**b.3.3 Sistema informático utilizado.....Hasta 2 puntos.**

**b.3.4 Mecanismo de control horario en relación al personal.....Hasta 3puntos**

**b.3.5 Consolidación de la plantilla y calidad de las condiciones socio-laborales y estrategias para conseguir su permanencia. En relación a las personas contratadas para la ejecución de los servicios licitados, se deberá fomentar la integración social de colectivos de personas ex tuteladas, mujeres víctimas de violencia de género,**

Código Seguro De Verificación	yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María José Parra Porras Carmen María Vazquez Blanco	Firmado Firmado	06/10/2023 08:16:22 06/10/2023 08:15:35
Observaciones		Página	7/24
Url De Verificación	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==</a>		



**personas residentes en zonas desfavorecidas, perceptora de renta mínima de inserción social, personas con discapacidad, o en situación de riesgo de exclusión, debiéndose respetar siempre los requisitos de titulación exigidos.....hasta 3 puntos.**

**b.3.6 Mejoras de las Condiciones Salariales: Por cada mejora de las condiciones salariales del personal contratado ... con 0,5 hasta un máximo de 3 puntos.**

**1.LIFE- CARE**

Incluye una introducción general de Calidad que incluye mucha información de los puntos posteriores.

En el apartado **3.1 de Sistema de gestión de riesgos laborales**, articula diferentes agentes: gerencia de la empresa, comisión de prevención, área de coordinación y responsable de coordinación. Establece unos criterios preventivos y unas actuaciones a seguir ante los riesgos más frecuentes en los domicilios, contemplando, por parte de los delegados de prevención, la posibilidad de disminuir o eliminar, si se considera un riesgo dañino y, previa solicitud a los SSCC, la suspensión del servicio.

Cuenta con su propio Plan de Prevención de Riesgos Laborales y con un servicio externo de prevención.

Dentro del plan, establecen las directrices de actuación ante los riesgos más comunes del SAD y se desarrollan aquellos que, bajo su experiencia se valoran de vital importancia, identificando los síntomas, realizando sesiones de sensibilización, estableciendo una valoración periódica por parte de la comisión preventiva de riesgos, para identificar a los trabajadores/as en riesgo e interviniendo de forma individual.

Se compromete a seguir las directrices de la ISO 45001 del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Aporta la indumentaria de trabajo, teléfonos móviles para todo el personal, medidas de protección individual (gafas, gorros...) y manuales de intervención domiciliaria, de terapia respiratoria y de estimulación cognitiva y emocional.

**En referencia al apartado 3.2** describe directrices, buscando la adaptación del servicio a las necesidades para una atención segura y de calidad, siempre en coordinación con los SSCC. Articula diferentes procedimientos en función de diferentes casuísticas que determinan "como de difícil abordaje": movilidad reducida, atención a personas con Parkinson, atención a personas con Alzheimer, diversidad intelectual y usuarios/as de salud mental, atención a personas con síndrome de Diógenes, enfermedades terminales y personas con soledad no deseada.

Define de forma clara y ordenada, los pasos a seguir en cada protocolo, considerándolos adecuados y de fácil aplicación.

Contempla la figura de "T.S. de casos sensibles", que llevará un seguimiento minucioso, mediante llamadas telefónicas y visitas semanales o mensuales, según la necesidad.

Como medida preventiva para paliar el sentimiento de soledad, contempla diseñar actividades en el entorno comunitario, como el servicio de asistencia telefónica domiciliaria para usuarios/as beneficiarios/as de Teleasistencia, que no cuenten con redes de apoyo con el fin de detectar indicadores de riesgo.

Además de este, menciona otros programas: Más cerca de ti, que establece una relación entre las personas usuarias, con el intercambio de teléfonos...; y el paso de escalas test "Este II", para medir los sentimientos de soledad.

Aparte, propone una serie de actuaciones como: talleres, meriendas, convivencias de Navidad. Programa de voluntariado (Digitalízate con nosotros, de voluntariado intergeneracional...).

**Del apartado b.3.3 Sistema informático utilizado** decir que tienen un sistema propio de gestión digital "CUID-SAD", que fomenta la innovación e individualización del servicio al perfil a cada persona usuaria o trabajador/a. mediante su aplicación "CUID-T-ASSISTAN".

Código Seguro De Verificación	yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María José Parra Porras	Firmado	06/10/2023 08:16:22
	Carmen María Vazquez Blanco	Firmado	06/10/2023 08:15:35
Observaciones		Página	8/24
Url De Verificación	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==</a>		



Los beneficios de dicha aplicación permiten la óptima organización del servicio mediante alertas programables, permite controlar la puntualidad en el servicio, así como una información fluida a tiempo real con los agentes implicados.

Refieren que, actualmente se encuentran desarrollando una investigación innovadora, en coordinación con la Universidad de Psicología de Córdoba, sobre la predicción de características cognitivas, de evolución y comportamientos de perfiles de usuarios/as a medio plazo, mediante la recogida de información.

Aparte cuentan con el software WORKMANAGEMENT para una gestión integral del servicio.

#### **Sobre el apartado b.3.4 Mecanismo de control horario en relación al personal:**

Esta empresa dispone de un sistema propio de fichaje: "CUID-Control", integrado dentro de CUID-SAD, que implantan en el móvil de los/as profesionales (facilitando dicha gestión al inicio del servicio).

Al comienzo de la jornada laboral, cada trabajador/a podrá acceder a "CUID-diary" a través de su huella o reconocimiento facial y fichar a la hora de entrada y salida en cada domicilio. Esta información llega a tiempo real a la aplicación (que tiene acceso el personal coordinador).

Una vez iniciado el fichaje, el profesional podrá acceder a su agenda de tareas y deberá ir marcándolo conforme se vayan realizando. Además cuenta de CALL-Centre de seguimiento aleatorio (CUID-Cuality) a las personas usuarias en los horarios de servicios de inicio y finalización de los mismos, para comprobar que el profesional se encuentra prestando el servicio dentro del horario establecido. En caso de detectar algún incumplimiento, contemplan realizar visitas aleatorias de control.

Mensualmente remitirán a la T.S. municipal un informe de cumplimiento de horario.

Para minimizar los daños derivados de la impuntualidad, esta empresa cuenta con un sistema de actuación inmediata, mediante la actuación del profesional-Tándem a través del protocolo de actuación emergente.

Disponen de distintos soportes manuales, informáticos o telemáticos para asegurar que el servicio se presta a los máximos de calidad (cuadrantes, llamadas, CUID- Control...).

#### **Del punto b.3.5 Consolidación de la plantilla y calidad de las condiciones socio-laborales y estrategias...** contempla las siguientes medidas de conciliación:

- Garantía de incrementar a jornada completa a todos los/as trabajadores que lo pidan;
- Promoción profesional interna, promoviendo el empleo a personas que ya hayan formado parte de la plantilla para contratos de sustitución, interinidad, etc manteniendo una Bolsa de empleo;
- Compromiso de hacer indefinido a todo el personal;
- Facilitar libre acceso de acciones formativas al personal pertenecientes a colectivos vulnerables, cuyos contenidos no se encuentran recogidos dentro del Plan de formación anual de la empresa;
- Talleres bimensuales de autocuidado de burnout, impartido por fisioterapeutas y psicólogos/as;
- Portal del trabajador/a: acceso online a todos su datos (nóminas...);
- Convenio con Cruz Roja para contratación e implantación de actuaciones de capacitación y habilitación para trabajadores/as de colectivos vulnerables (víctima de VG, diversidad funcional, etc);
- Para víctimas de VG: le dan excedencia para el tiempo necesario (sin limitación alguna), con derecho de reserva del puesto de trabajo. Movilidad geográfica para prioridad de cambio de centro de trabajo; Servicio de acompañamiento psicológico y reorganización del tiempo de trabajo.

#### **Del punto b.3.6 Mejoras de las Condiciones Salariales:** contempla 6 mejoras:

- 1-Ayuda económica de 500€, para apoyo a familiares con cáncer infantil (para traslados por tratamientos).
- 2-Anticipo de nóminas: mediante solicitud de nóminas por quincenas.
- 3-Percibo del importe de la nómina del 25 al 31 del mes.
- 4-Reconocimiento al empleado del año: 7 días de vacaciones extras y un incentivo de 100 € anuales.
- 5-Beca Life-Care: ayuda de 500€ para material escolar de hijos/as de 3 a 6 años.
- 6-Plus de disponibilidad: compensación económica a los que se adscriban voluntariamente al régimen de disponibilidad horaria fuera de su jornada laboral, por importe proporcional a la jornada.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	María José Parra Porras	Firmado	06/10/2023 08:16:22
	Carmen María Vazquez Blanco	Firmado	06/10/2023 08:15:35
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	9/24
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==</a>		



## **2. INEPRODES.**

En el **apartado 3.1 de Gestión de Riesgos Laborales**: elabora un Mapa de riesgo, detecta los riesgos en cada uno de los puestos de trabajo, estima esos riesgos, los tipifica, los cuantifica y articula un conjunto de acciones para disminuirlos.

Para la elaboración de ese protocolo dice seguir los criterios de la ISO 45001:2018 y en la guía técnica INSHT del Ministerio de Trabajo.

También explica qué hacer para evitar esos riesgos (informar al personal, dotarlos de protección, entregas de manuales y fichas de seguridad y se les da formación específica de PRL).

Detallan en 8 pasos a seguir, desde la identificación de riesgos hasta las medidas de prevención que se establecen.

También señalan unos indicadores de evaluación de riesgos...

**En referencia al apartado 3.2** únicamente establece dos protocolos:

1-De acción ante persona con Enfermedad mental desarrolla detalladamente, en cuatro pasos: objetivo, personal asignado, metodología (prevenir el riesgo, medidas generales de seguridad, pautas generales) y coordinación de las actuaciones.

2-De Enfermedad terminal: describe detalladamente el objetivo, la definición de la situación a abordar, las áreas de valoración (necesidades físicas, las psíquicas, síntomas físicos y síntomas psíquicos; necesidades con el entorno y valoración funcional). Personal asignado, metodología, indicadores de evaluación y coordinación de las actuaciones.

**Del apartado b.3.3 Sistema informático utilizado**: tienen un software de gestión del SAD, denominado GSAD.

Habla de su estructura organizativa: que incluye 9 módulos( de personas trabajadoras, de personas usuarias, de avisos, de facturación, cobros y pagos; de control de presencia, de control de incidencias, de gestión de quejas, de gestión documental y de ayuda de soporte).

Dispone de un manual de funcionamiento y un teléfono de soporte técnico.

Desarrollan formación para el uso de la aplicación para trabajadores/as y técnicos/as municipales. Se dará acceso a GSAD a todos los/as técnicos/as municipales que designe el Ayto.

**Sobre el apartado b.3.4 Mecanismo de control horario en relación al personal**:

describe de forma muy breve su mecanismo de control horario mediante INESAD QR, que es un sistema que a través de la lectura de un código QR, permite saber la hora exacta de inicio y finalización del servicio del auxiliar en el domicilio. Este control se realiza a tiempo real, garantizando el desarrollo del servicio y facilita la gestión inmediata de incidencias...además, elabora informes analíticos sobre tiempos de trabajo, mejorando la toma de decisiones. Afirma que es un funcionamiento sencillo e intuitivo, que permite su uso a todo el personal. Cumplen con el RD 8/2019 acerca de un registro de la jornada laboral.

Para facilitar esta actuación se facilitará un smartphones a cada profesional.

**Del punto b.3.5 Consolidación de la plantilla y calidad de las condiciones socio-laborales y estrategias...**las medidas que llevará a cabo serán:

- Cumplimiento taxativo del convenio colectivo de aplicación;
- Medidas de conciliación (deriva a un punto 6º de la memoria que no está en el proyecto presentado);
- Delegar para potenciar la motivación personal;
- Reforzar la comunicación interna;
- Facilitar el crecimiento personal de las personas empleadas;
- Adecuación al puesto de trabajo;
- Reconocimiento de logros. Felicitando a las personas por el trabajo bien hecho;
- Potenciar los planes de formación continua;
- Medición y evaluación del clima laboral;
- Fomentar la integración de la plantilla de personas de colectivos vulnerables, etc;
- Otros que se puedan articular;

**Del punto b.3.6 Mejoras de las Condiciones Salariales**: señalar que este proyecto técnico no incluye este apartado.

Código Seguro De Verificación	yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María José Parra Porras	Firmado	06/10/2023 08:16:22
	Carmen María Vazquez Blanco	Firmado	06/10/2023 08:15:35
Observaciones		Página	10/24
Url De Verificación	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==</a>		



### **3.ASISTENZIA**

En el apartado **3.1 de Gestión de Riesgos Laborales** tiene un servicio de prevención externo MÁSPREVENCIÓN SERVICIO DE PREVENCIÓN SLU, que determina los riesgos laborales existentes en cada puesto de trabajo, así como establece las medidas preventivas (reuniones de seguimiento, medición de toma de tierra, formación del trabajador/a relativo a los riesgos existentes).

También realizan una Prevención de riesgos psico-sociales, basándose en la L31/95 y reglamento 39/97, que sirven de base para establecer el programa de prevención.

En su sistema de prevención se realiza una visita inicial con la coordinadora en el domicilio, en la que hace una valoración de los riesgos existentes.

Realizan reconocimiento médico al personal profesional.

Se entrega ropa de trabajo adecuada, mínimo dos equipaciones y calzado de baño, fajas lumbares, prendas de abrigo y sábana de transferencias o movilización.

Se le informa a auxiliares/as en materia de salud y seguridad en el trabajo.

**En referencia al apartado 3.2,** tiene una metodología de trabajo recogida en protocolos de actuación, que permiten que todos los/as trabajadores/as actúen de la misma forma ante las situaciones que se puedan plantear en el desarrollo del servicio.

Además de esos protocolos, también cuentan con un Manual de Buenas Prácticas, que es presentado y entregado al inicio del contrato. En caso de que surja una urgencia durante el servicio, el auxiliar permanecerá en el mismo hasta que la coordinadora le indique o solucione el problema, sin computar ese tiempo en la facturación.

Define cuatro protocolos: ante emergencias, ante incidencias, ante determinados tipos de personas usuarias y de coordinación.

A continuación describe detalladamente mediante cuadros-resumen, los objetivos, la descripción, profesional afectado, registro, elaboración, vigencia y los protocolos de actuación ante:

-Atención a personas con Enfermedad mental, señalando los signos de alerta...

-Atención a personas con discapacidad intelectual: haciendo mención a la posible necesidad formativa de los/as profesionales de realizar sus "píldoras formativas", que incluyen estas temáticas. Especifica las diferentes áreas importantes de intervención (aseo e higiene, cuidado del cuerpo, vestido, control de esfínteres, movilidad, salud y conductas desafiantes).

-Atención a personas con enfermedad terminal: especifica aspectos básicos en la realización del trabajo en higiene, alimentación, eliminación, movilización, descanso y sueño, dolor y cuidados psicológicos.

**Del apartado b.3.3 Sistema informático utilizado:** dispone de un programa informático de gestión de SAD llamado CIBER-SAD, con el que se realiza la gestión de todos los procesos ligados al servicio de ayuda en el hogar, manteniendo la comunicación en tiempo real de todas las incidencias del servicio.

Los SSCC tienen acceso al mismo a tiempo real, pudiendo solicitar información e interactuando a tiempo real. Permite trabajar simultáneamente ambos trabajadores/as (municipales y de la empresa), contando con módulos en común y específicos.

Está certificado por AENOR 8según normativa).

Las funciones que permite este softword son: información en tiempo real, apoyo a la coordinación, modificación automática ante los cambios de horario, realización de informes, geolocalización del servicio, seguimiento y control, firma electrónica, generación de carpeta individual, explotación de información y cerrar la facturación de la empresa y el Ayto.

**Sobre el apartado b.3.4 Mecanismo de control horario en relación al personal:** dispone de un sistema informático de control horario que consiste en registrar el control de asistencia a las auxiliares, en tiempo real, es un sistema de comparación automatizado, analiza el tiempo previsto y el realizado, sirve para consulta separada de las variables: como asistencia, puntualidad, exportación del fichero de registro...La información puede ser consultada, pero no manipulada.

La aplicación permite, a la coordinación del servicio y al personal de servicio acceder a su agenda semanal de trabajo, su cuadrante de trabajo, mapa de geolocalización, planes de intervención, tareas programadas, recepción y envío de documentos y una solicitud urgente

Código Seguro De Verificación	yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María José Parra Porras Carmen María Vazquez Blanco	Firmado Firmado	06/10/2023 08:16:22 06/10/2023 08:15:35
Observaciones		Página	11/24
Url De Verificación	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==</a>		



de ayuda, a través del botón SOS de la aplicación. Detalla de manera exhaustiva el fichaje del auxiliar a la entrada y salida del domicilio donde presta servicio, etc. La auxiliar fichará con el móvil que le entrega la empresa, en la segunda semana de comenzar el servicio (por el tiempo que requiere la aplicación SICH, para explicarlo al personal).

**Del punto b.3.5 Consolidación de la plantilla y calidad de las condiciones socio-laborales y estrategias...** para lograr la consolidación de la plantilla y de las condiciones laborales, se aplica las medidas del Plan de Igualdad de Ayuda a domicilio de Guadalcanal, destacando tres medidas:

- de duración y ordenación de la jornada laboral (con manual de acogida, información del mismo, una comisión de seguimiento anual);
- de conciliación de medidas personal y/o familiar : desarrollando 25 medidas como flexibilización de vacaciones, adaptación de jornada laboral, cambios de turnos, teletrabajo, jornada intensiva, mejoras en las excedencias, permisos retribuidos en prenatal, etc
- de prevención del acoso sexual y acoso laboral: con canales de comunicación, elaborando protocolos de intervención, campañas de sensibilización;

**Del punto b.3.6 Mejoras de las Condiciones Salariales:** aparte de lo ya descrito, describe las siguientes mejoras:

- 1-Aumento de un 3% del precio del kilometraje sobre lo que marca el convenio.
- 2-Aumento del salario base en un 0,4 %.
- 3-Reducción de la jornada completa anual en 67 horas en 2023.
- 4-Reducción de la jornada completa anual en 23 horas en 2024, con respecto al anterior.
- 5-Todas las horas de formación serán retribuidas.
- 6-Si el absentismo anual está por debajo del 5%, se realizará una compensación de 100 € a cada trabajador/a en enero.

#### **4.GRUPO BCM**

En el apartado **3.1 de Gestión de Riesgos Laborales** nos dice:

Tienen un Departamento de Prevención de RL, especialista en detectar, prevenir e intervenir para hacer evaluaciones constantes de los riesgos laborales. Hace partícipes a toda la plantilla para elaborar un Plan propio de Emergencia y seguridad, cumpliendo la L31/1995 de 8 Nov.

También establecen protocolos propios con su mÚtua (Mutua MC Mutua), individualizados y específicos para todos los profesionales.

Presentan un servicio de prevención externo según las leyes...

Entregan a todo el personal equipos de protección y material de trabajo (EPI...).

Además incluye en la formación continua la prevención en riesgos laborales físicos, social y psicológico, (con de gestión emocional, de estrés, etc).

**En referencia al apartado 3.2** divide la casuística en 4 tipos, incluyendo en cada uno una definición de objetivos, el alcance, los indicadores, los agentes implicados y el plan de actuación.

-Usuarios/as con enfermedad mental que puedan presentar comportamiento de agresividad: se comunica directamente con coordinación, permaneciendo en el domicilio y se realizan actuaciones acordes según situación y posibilidades del personal. Avisan, además a la familia para garantizar la atención del usuario/a. Especifica que tendrán ayuda y asesoramiento de servicios psicológicos. Todo ello registrado en GESAD.

-Usuarios/as con discapacidad: nombra una Comisión de diversidad con personal cualificado especializado que implica: Psicólogo/a, T.S., y personal experto en accesibilidad, que elaboran un estudio del caso y las actuaciones a seguir. Incluyen la red de apoyo, de recursos, las tramitaciones, una calendarización, etc.

-Usuarios/as con enfermedad terminal que atienden a niveles: biomédicos, psico-emocionales, espiritual y religioso, incluyendo la fase final de duelo. E intentando garantizar siempre la atención más adecuada y garantizando la dignidad del enfermo/a.

-Usuarios/as con soledad extrema y /o soledad no deseada: por el que fomentan acompañamiento todo el año, realizando actuaciones en el domicilio y fuera de éste, según perfil y gustos del usuario/a, apoyando las gestiones necesarias con la organización de

Código Seguro De Verificación	yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María José Parra Porras	Firmado	06/10/2023 08:16:22	
	Carmen María Vazquez Blanco	Firmado	06/10/2023 08:15:35	
Observaciones		Página	12/24	
Url De Verificación	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==</a>			

talleres y actividades si no las hay. Trabajando todas las áreas del desarrollo personal del usuario/a (AE personal, autocuidado, etc).

**Del apartado b.3.3 Sistema informático utilizado** describe con mucho detalle y claridad dos sistemas o soportes:

GESAD, GRUPO BCM afirma que utiliza esta aplicación para toda la gestión del servicio y para todos los datos necesarios de usuarios/as y personal.

Además, le permite tener toda la información actualizada a tiempo real y disponible con todos los documentos anexos. Y planificar tareas, coordinar con RRHH, gestión de incidencias, resolución, evaluación del grado de satisfacción de usuarios/as y familiares, facturación, cobros y pagos, elaboración de informes, análisis de mejora, control presencial, etc.

Respecto a GESAD Extranet, el proyecto describe sus funcionalidades, criterios más importantes, su eficacia, etc, añadiendo la posibilidad de realizar estudios y análisis estadísticos.

**Sobre el apartado b.3.4 Mecanismo de control horario en relación al personal:** BCM utiliza "GESAD Time Control", que es una aplicación que permite realizar llamadas, y utilizar el sistema NFC/QR para registrar las entradas y salidas del servicio a tiempo real.

Explica que si no llega la comunicación de la entrada a tiempo, el personal coordinador contacta con el auxiliar y con las personas necesarias para comunicar o resolver la incidencia lo más rápidamente posible.

Hace referencia a las leyes ISO que guían el procedimiento, explicándolo muy claramente y de manera muy completa.

Este sistema, obviamente, permite instalar en cada domicilio un sistema de registro de forma rápida y ágil, lo que permite que se haga incluso cuando el tiempo en el domicilio es breve o tiene cambios temporales.

**Del punto b.3.5 Consolidación de la plantilla y calidad de las condiciones socio-laborales y estrategias...** describe muy detallada y extensamente medidas para cada sección de los colectivos señalados, explicando las razones y la importancia de hacerlo. Desarrolla las siguientes medidas o bloques:

1-De conciliación laboral-familiar-social: flexibilidad de horarios, protección de derechos de maternidad/paternidad, con un cuadro que describe medidas:

-de apoyo y desarrollo profesional (proximidad al domicilio de trabajo, acciones formativas para colectivos más sensibles, sesiones informativas a todo el personal con sus derechos y normativas...;

-de sensibilización y compromiso: crean un Comité de conciliación, priorizan a las familias numerosas, a los que tienen hijos/as con discapacidad...

-de flexibilidad horaria: priorizando para escoger turno, facilitando los cambios de turno por necesidades expuestas, previniendo la reducción de jornada, accediendo a la reducción si la solicitan...;

-de contratación: se compensará priorizando contrato al sexo menos representado; intensificando la jornada, garantizando horario continuo cuando tengan cargas familiares, acuerdo con sindicato para permisos retribuidos, banco de tiempo libre no remunerado, semana laboral comprimida para pedirse una tarde libre, bolsa de horas para asistir a temas de hijos/as...

2-De Contratación: para evitar sesgos, se contratará al sector menos representado.

3-De medidas relacionadas con los servicios a las personas: con el seguro médico de MAPFRE.

Además, afirma que el Dpto de Calidad elabora las medidas de conciliación, los planes de igualdad y la conciliación de cada servicio.

Condiciones socio-laborales, que incluye un cuadro descriptivo con los siguientes puntos:

a-Retribuciones, que desglosa en:

\*Plus antigüedad: proporcional a la jornada realizada.

\*Plus nocturnidad (de 22h a 7h), de domingos y festivos.

\*Plus de disponibilidad.

\*Horas extras (según convenio).

Código Seguro De Verificación	yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María José Parra Porras	Firmado	06/10/2023 08:16:22
	Carmen María Vazquez Blanco	Firmado	06/10/2023 08:15:35
Observaciones		Página	13/24
Url De Verificación	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==</a>		



- \*Gratificación extraordinaria.
- \*Gastos de desplazamiento.
- \*Anticipos: el 100% de la nómina a petición del profesional.

b-Vacaciones: les da 4 opciones de períodos de 15 días naturales, uno a disfrutar entre junio y septiembre. Las pueden gastar hasta el 15 de enero.

c-Colaboración con otras entidades: en ampliación de algunos ámbitos, como sanitario...

d-Encuentros de participación: hacen grupos de apoyo entre usuarios/as, familiares, auxiliares...

e-Obtención del certificado profesional: tienen un servicio de información a profesionales para que obtengan el Certificado de P. de atención a Personas en el domicilio. Realizan campañas de concienciación a la plantilla y acompañan en el proceso de todos los trámites.

f-Evaluación del rendimiento: crean grupos que retroalimentan y enriquecen.

4-Medidas de integración social, en zonas desfavorecidas, para mujeres víctimas de VG: Aunque BCM tiene su Plan de Igualdad de empresa, elaboran uno propio en el municipio; realizan campañas específicas teniendo en cuenta sus circunstancias con ofertas de empleo dirigidas, más flexibilidad horaria y más apoyo y seguimiento del profesional.

**Del punto b.3.6 Mejoras de las Condiciones Salariales:** señala que actuarán según el Convenio Colectivo del sector en vigor.

## 5.CLECE

En el apartado 3.1 de **Gestión de Riesgos Laborales** nos dice: que se rige por las leyes oficiales (nombrándolas todas), que está dirigida especialmente a los/as profesionales, pero también incluye la necesidad de dicha seguridad para los/as usuarios/as.

Tienen un departamento de Prevención en Riesgos Laborales, formado por un técnico y el jefe/a de servicio, que elaboran el Plan PRL de Guadalcanal, describiendo y explicando cómo lo elaboran. Después, crean una Comisión de Seguridad y Salud.

Incluyen un reconocimiento médico a todo el personal.

Identifican las tareas que suponen un problema por salud al personal, intentando no asignar dichas tareas a quien presenta dichos problemas, intentando realizar los menos cambios posibles del personal, denominando a éstos "Trabajadores/as sensibles", que pueden ser temporal o definitivo por biología (embarazos, edad...).

Incluye prevención en temáticas actuales (acoso sexual, etc) y optimización de la jornada laboral para favorecer al profesional.

Además presenta un procedimiento claro y detallado sobre qué deben hacer en caso de producirse un accidente; con su propio manual y modelo interno, que se aporta a cada auxiliar.

**En referencia al apartado 3.2** presenta un cuadro explicativo con procedimientos de actuación generales, que se adaptarían a las situaciones y comportamientos o realidades de los/as usuarios/as. Dicho cuadro incluye los documentos y el registro, el seguimiento y el control, los profesionales implicados, el equipo de atención específica (cuando sea necesaria), la justificación del procedimiento, los objetivos, y la descripción de uno común, comunicando siempre a coordinación, el seguimiento interno (diario, semanal y mensual), así como el traslado al técnico de SSCC.

**Del apartado b.3.3 Sistema informático utilizado:** incluye los siguientes sistemas:

ASISTO, que proporciona y asegura la gestión, comunicación y coordinación en tiempo real; y un módulo externo denominado ASISTO EXTRANET ( para comunicarse con el técnico/a municipal). Ofreciendo distintos entornos de trabajo en dicha aplicación web.

Explica las ventajas y lo que incluye la aplicación (actualización continua, base de datos, acceso rápido y ágil, etc).

También especifica que elabora informes y que usan la aplicación continuamente.

**Sobre el apartado b.3.4 Mecanismo de control horario en relación al personal:**

Código Seguro De Verificación	yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María José Parra Porras	Firmado	06/10/2023 08:16:22
	Carmen María Vazquez Blanco	Firmado	06/10/2023 08:15:35
Observaciones		Página	14/24
Url De Verificación	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==</a>		



Expone que se dotará con un smartphones a todo el personal empleado para control, seguimiento, entrega de cuadrantes, informes...

Tienen un software propio denominado: "ASISTO T-comparto", que permite realizar el control de entrada y salida, y tareas realizadas.

Explica cómo funciona el sistema de NFC: se instala una pegatina en el domicilio que permite codificar las entradas, salidas del auxiliar, dando información en tiempo real.

Si no hubiera cobertura, el sistema registra los datos y los carga cuando vuelve la cobertura.

Además, esta empresa ofrece la aportación de unos dispositivos itinerantes para quien no quiera las pegatinas, en formatos a elegir entre: colgantes, llaveros, pulsera, etc. Que aportan toda la información e incluye la geolocalización del dispositivo.

También detalla el sistema de colores que codifica y registra:

-Verde: cuando la entrada y salida es puntual.

-Amarillo: si está en un margen de 10 minutos.

-Rojo: si no detecta entrada o salida.

-Azul: registra si está menos del 90% del servicio programado, o el 110 % si es en exceso.

El auxiliar puede anotar, añadir y explicar la información que quiera.

Además, tiene un sistema de alarma para las tareas que se hayan quedado pendiente.

**Del punto b.3.5 Consolidación de la plantilla y calidad de las condiciones socio-laborales y estrategias...** parte de un Modelo de atención centrado en el profesional (MACPro) que le apoya y le acompaña en todas sus facetas. Se basa en 6 pilares, de los que desarrolla en el proyecto 3:

1-Plan de prevención de absentismo: con su departamento de RRHH que trabaja para favorecer siempre al profesional, estableciendo un "Profesiograma", implantando una serie de medidas que aumentan la salud laboral (dotan de 2 bicicletas para desplazamientos, análisis y estudio, protocolos...); que fomentan la participación y promoción laboral (creando grupos de trabajo, asesoramiento para estudios, "Plan de gestión de talentos"); y otras medidas (como teletrabajo para coordinación, flexibilidad horaria, modificación de cuadrantes, acumulación de vacaciones...).

2-Medidas éticas y deontológicas: siguen una cultura corporativa con un canal ético que trabaja para el cumplimiento de su código. Explican y entregan un manual de Buenas Prácticas, colaboran en un programa llamado HUCI (que desarrolla la atención humana), disponen de un plan de acogida que incluye distintas medidas, colaboran con la asociación "Corazón y manos", tienen un Plan de igualdad, un programa "Cuidarse para cuidar bien", buzón de sugerencias, grupos de trabajo...

3-Programa para profesionales: es un programa propio que incluye medidas como comidas a domicilio para situaciones de emergencia (50 al año), una guía para cuidarse, acción llamada "Escuela de espalda sana" con sesiones formativas sobre estrategias de autocuidado; dotarán de 10 fajas lumbares; llevan un programa piloto del síndrome de desgaste profesional que incluye 5 talleres psico-educativos.

**Del punto b.3.6 Mejoras de las Condiciones Salariales:** se compromete a adscribir a toda la plantilla al VI Convenio Provincial de Sevilla de Ayuda a Domicilio con todas las condiciones que recoge.

Además, de las medidas del Plan de Igualdad, a Guadalcanal le ofrece:

1-Ayuda económica para hijos/as con discapacidad: 300 € al año si cumple requisitos (<18 años, >33% de discapacidad reconocida por la Junta de Andalucía y que no tenga grado de dependencia);

2-Dotación económica por nacimiento de hijo/a: 200€ al año si tienen contrato en vigor cuando nace y si uno de los progenitores está desempleado sin prestación.

3-Ludoteca o campamento de verano: 3 becas para esos servicios si tienen entre 4 y 14 años, priorizando siempre familias monoparentales, mujeres víctimas de VG, menor renta familiar.

4-Acceso a recursos sociales, promocionando el asociacionismo de la zona para hijos/as con discapacidad, pagando 10 becas para abonar las mensualidades y asesoramiento sobre todos los recursos disponibles.

5-Material escolar: 10 becas para hijos/as entre 6 y 16 años, priorizando Familia mono, mujeres de Vg y menor renta familiar.

Código Seguro De Verificación	yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María José Parra Porras	Firmado	06/10/2023 08:16:22	
	Carmen María Vazquez Blanco	Firmado	06/10/2023 08:15:35	
Observaciones		Página	15/24	
Url De Verificación	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==</a>			

## **6.UNIGES-3**

En el apartado **3.1 de Gestión de Riesgos Laborales** nos dice: tiene un sistema de prevención externo que evalúa cada puesto de trabajo, emite informes e indica los EPIS a entregar.

Lleva a cabo la orientación, formación y revisión médica del personal, así como, el seguimiento para reposición de materiales y EPIs.

Establece diferentes protocolos de abordaje de riesgos laborales:

- 1º Ante la no Aptitud para la prestación del servicio;
- 2º Ante caso de infecciosos y/o con enfermedades de deterioro cognitivo;
- 3º Protocolo de prevención de riesgo de contagio de COVID.

Contempla un programa específico formativo para coordinadores/as en cuanto a habilidades de comunicación con familiares y usuarios/as; y un Protocolo de actuación en situaciones conflictivas.

**En referencia al apartado 3.2** expone de forma muy genérica las actuaciones a realizar en estos casos, describiendo objetivos, personas implicadas y actividades a realizar. Únicamente desarrolla el protocolo de persona usuaria con síndrome de Diógenes diagnosticado.

**El apartado b.3.3 Sistema informático utilizado** contempla como sistema informático de gestión integral GESAD. Menciona que entre las ventajas de este sistema, están la gestión de la cofinanciación del servicio, el registro y tipificación de las incidencias, control de quejas y bajas, planificación horaria, gestión de trabajadores/as, pudiendo estructurar los mismo por zonas de trabajo, gestión de tiempos, de servicios realizados (planificando los mismos entre diarios y fines de semana, etc).

Además, también disponen del módulo externo GESAD Extranet, que permite a los/as técnicos responsables acceder desde su propio ordenador a toda la información.

Y un GESAD Family, que mejora la comunicación entre los profesionales del servicio y el entorno de la persona dependiente.

**Sobre el apartado b.3.4 Mecanismo de control horario en relación al personal** establecen las siguientes medidas de control:

-supervisión diaria: mediante geolocalización con GESAD Móviles, que permite a las auxiliares, registrar las tareas, asociar a los servicios las incidencias que se produzcan y acceder rápida y fácilmente, desde su teléfono móvil, a toda la información necesaria, para el desarrollo de su trabajo en el domicilio, así como a la realización de fichajes mediante código QR/NFC.

-Llamadas y visitas de seguimiento aleatorias, semanal y quincenalmente.

-Cuestionarios a familiares y a usuarios/as y reuniones colectivas.

**Del punto b.3.5 Consolidación de la plantilla y calidad de las condiciones socio-laborales y estrategias...**establece las siguientes medidas:

-Aumento de días de asuntos propios, en función de la edad del trabajador/a;

-Flexibilidad horaria;

-Formación continua de Prevención de Riesgos Laborales e inteligencia emocional;

-Cuadrantes laborales que fomenten la conciliación de la vida personal y laboral;

-Cumplimiento de convenios colectivos sectoriales y territoriales con compromiso de hacer indefinido al 75 % del nuevo personal;

-Servicio de atención psicológica al personal;

-Compromiso permanente en la contratación de colectivos en riesgo de exclusión fomentando la contratación indefinida de los mismos/as mediante dos vías: mediante relación de colaboración de diferentes entidades de la provincia y mediante colaboración con la Fundación Caixa, a través del Programa Incorpora.

**Del punto b.3.6 Mejoras de las Condiciones Salariales.** Ofrece 6 mejoras, que son:

1-Mejora del importe por trienio de antigüedad: de 20,76 € según convenio a 25 €.

2-Plus de asistencia de día trabajado: 4,74 € ajustable a su jornada.

3-Plus anual de 1000€ a cada trabajador/a que no haya cursado baja médica en el año natural.

4-Retribución económica de los días de asuntos propios no disfrutados.

Código Seguro De Verificación	yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María José Parra Porras Carmen María Vazquez Blanco	Firmado Firmado	06/10/2023 08:16:22 06/10/2023 08:15:35
Observaciones		Página	16/24
Url De Verificación	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==</a>		



5-Plus de disponibilidad al personal de coordinación de 50 € mensuales.  
 6-Mejora del importe por domingo y/o festivo trabajado de 36,14 € estipulado en convenio a 38 €.

## **CONCLUSIONES:**

En el apartado (B.3.1.) Sistema de gestión de riesgos laborales estarían igualadas las seis empresas, en cuanto a contenidos mínimos, adecuación y grado de detalle. Cumpliendo todas las normativas vigentes en esta materia y describiendo unos procesos y protocolos claros y fáciles de aplicar. Destacando por la exhaustividad en sus contenidos, CLECE.

Con respecto al apartado b.3.2 Protocolo de actuación de auxiliares ante colectivos de difícil abordaje profesional, tales como enfermos mentales, terminales, etc. señalar que destacan LIFE CARE y GRUPO BCM, por presentar un desarrollo más exhaustivo y completo para atender a estos colectivos; presentando también una buena descripción, ASISTENZIA y CLECE, aunque con menos desarrollo y exhaustividad; siguiendo el orden de claridad y concreción en cuanto a su exposición INEPRODES y UNIGES-3.

En cuanto al Sistema informático utilizado( apartado b.3.3), todas las empresas disponen de un sistema que consideramos adecuado para las características del servicio.

Del Mecanismo de control horario en relación al personal (apartado b.3.4) exponemos que teniendo en cuenta la casuística del servicio y el procedimiento que describen LIFE CARE, ASISTENZIA, GRUPO BCM y CLECE, resultan más eficaces y con un tiempo de respuesta práctico e inmediato, describiendo dicho procedimiento con una mayor claridad y precisión; INEPRODES e UNIGES-3, aunque también presentan un buen mecanismo de control, refieren menos herramientas para ello.

En referencia a la Consolidación de la plantilla y calidad de las condiciones socio-laborales y estrategias...(apartado b.3.5) la empresa que destaca por volumen y calidad en las medidas de conciliación que describe es GRUPO BCM, quedando en segundo lugar con medidas semejantes LIFE-CARE, ASISTENZIA y CLECE; en último lugar, UNIGES-3 e INEPRODES.

Respecto al apartado b.3.6 Mejoras de las Condiciones Salariales, al ser un punto directamente cuantificable según el número de medidas que incluye, señalar que llegan al máximo con seis medidas LIFE-CARE, ASISTENZIA y UNIGES-3; le sigue CLECE, con 5 medidas; quedando sin puntos en este apartado GRUPO BCM, al no presentar ninguna medida en este apartado e INEPRODES, que ni siquiera contempla este punto en su proyecto.

### **B.4 Sistema de Coordinación de la prestación se valorara hasta 10 puntos desglosado de la siguiente forma:**

B.4.1. Sistema de información y coordinación entre la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento..... Hasta 4 Puntos.

B.4.2. Sistema de Coordinación interna en el seno de la empresa, en especial relación a la forma de organización, seguimiento, control y coordinación de auxiliares del Servicio de Ayuda a domicilio... Hasta 3 puntos.

B.4.3. Sistema de información y coordinación entre la empresa adjudicataria y los Usuarios/as del servicio.... Hasta 3 puntos.

Código Seguro De Verificación	yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María José Parra Porras	Firmado	06/10/2023 08:16:22
	Carmen María Vazquez Blanco	Firmado	06/10/2023 08:15:35
Observaciones		Página	17/24
Url De Verificación	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==</a>		



## **1. LIFE CARE.**

### **B.4.1. Sistema de información y coordinación entre la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento,** describe dos procesos de coordinación, entre la empresa y el Ayuntamiento:

- 1.-Coordinación administrativa técnica, para seguimiento de obligaciones administrativas.
- 2.-Coordinación técnica para el seguimiento del servicio acorde al pliego de prescripciones técnicas.

Contempla como medidas de comunicación, la vía presencial, a través de reuniones de seguimiento a demanda del T.S. municipal, la vía telefónica para consultas y comunicaciones urgentes y la vía electrónica para incidencias diarias.

Además el/la T.S. mediante la aplicación CUID/SAD puede, desde su propio ordenador consultar la planificación en tiempo real.

Por último también refiere la vía documental para la revisión de informes.

Con respecto a la comunicación administrativa técnica establecen cinco niveles de coordinación; previo al inicio (15 días antes del servicio), en el inicio, gestión del contrato (puntual, diaria, mensual, trimestral, semestral y anual), valoración multidimensional durante toda la prestación y finalización del contrato (mes antes y después de finalizar).

Con respecto a la atención técnica, parten también de varios niveles de atención; previo al inicio de la gestión, dentro de la gestión, en la atención multifacética (seguimiento de las personas con indicadores de riesgo), de resolución de incidencias y de finalización del contrato.

No establece una descripción clara en cuanto a la temporalización de la coordinación técnica.

En el **(B.4.2.) Sistema de Coordinación interna en el seno de la empresa, en especial relación a la forma de organización, seguimiento, control y coordinación de las auxiliares del Servicio de Ayuda a domicilio,** explica el procedimiento referido a los/as profesionales con los/as usuarios/as, NO haciendo alusión alguna al sistema de coordinación interna de la empresa.

Establece cuatro niveles de coordinación interna centrado en conocer y adaptar el servicio a la persona usuaria.

Nivel 1. Plan de acogida y bolsa de empleo; actuaciones (contacto telefónico inicial y entrevista inicial conocerte para cuidarte)

Nivel 2. Asignación de nuevos casos y revisión de cuadrantes: actuaciones (atención presencial, visitas domiciliarias y llamadas telefónicas)

Nivel 3. Seguimiento continuo y emisión de informes: actuaciones (dípticos informativos y contacto telefónico)

Nivel 4. Resolución de incidencias: actuaciones (visita domiciliaria de despedida).

En el apartado **B.4.3 Sistema de información y coordinación entre la empresa y los usuarios del servicio,** esta empresa prioriza la participación activa y constante de las personas usuarias mediante una comunicación efectiva y en tiempo real. Contempla diferentes objetivos y actuaciones en base a tres niveles de intervención:

Nivel 1. INICIO A LA ATENCIÓN. Al objeto de conocer a la persona usuaria se realizan contactos telefónicos, entrevistas iniciales.

Nivel 2. Seguimiento continuo de la atención. Al objeto de adaptar el servicio se realizan visitas domiciliarias, seguimientos, encuestas de satisfacción.

Código Seguro De Verificación	yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María José Parra Porras	Firmado	06/10/2023 08:16:22	
	Carmen María Vazquez Blanco	Firmado	06/10/2023 08:15:35	
Observaciones		Página	18/24	
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==			

Nivel 3. Propuesta y /o comunicación de actividades planificadas. Al objeto de favorecer la participación de las personas usuarias, se crean y remiten dípticos informativos, visitas domiciliarias.

Nivel 4. Finalización en la atención: Al objeto de que no se vea afectada el servicio, por la finalización del contrato se realiza una visita domiciliaria de despedida con recogida de ayudas técnicas.

Recoge un protocolo para la comunicación alternativa derivado por la “trabajadora social de casos sensibles”, si se presentan casos con dificultad para la comunicación.

Desarrolla al mismo tiempo un sistema de información con los familiares de la persona usuaria , partiendo de conocer realmente a la persona de referencia del usuario, estableciendo diferentes niveles de intervención con diferentes objetivos y actuaciones en función al estado de intervención( inicio, seguimiento, finalización), exactamente igual al que contempla para el usuario/a.

## **2.INEPRODES**

**B.4.1. Sistema de información y coordinación entre la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento**, establece un Protocolo propio de coordinación y comunicación entre los SS.CC-INEPRODES, en el cual describe: objetivo, asignación de recursos, instrumentos, mecanismos y procedimiento de actuación; concretando en un diagrama resumen las actuaciones a desarrollar, marcando detalladamente 22 actuaciones a seguir, precisando de cada una de ellas el tipo de actuación, los agentes implicados, los medios y la temporalización; entre las que señalamos:

- Proceso del traspaso del servicio (subrogación del personal...).
- Establecimiento de líneas generales de coordinación y gestión del servicio.
- Situaciones de emergencia.
- Actuaciones preventivas.
- Altas y cuadrantes.
- Inspección del servicio
- Incidencias, quejas y reclamaciones...

Y por último mencionan los indicadores de evaluación.

En el **(B.4.2.) Sistema de Coordinación interna en el seno de la empresa, en especial relación a la forma de organización, seguimiento, control y coordinación de los auxiliares del Servicio de Ayuda a domicilio**, contempla de forma detallada un protocolo donde define: objetivo, asignación de recursos, instrumentos, procedimiento, en el cual propone 2 sistemas de actuación con una coordinación interna que enlaza la faceta gerencial y técnica, describiendo las actuaciones y periodicidad de cada una de ellas; siguiendo con los indicadores de evaluación, comunicación con los SS.SS y coordinación de las actuaciones.

También vuelve a explicar el procedimiento de actuación con los/as profesionales de ayuda domicilio.

A su vez describe algunos instrumentos de coordinación, como INESAD, Portal de la persona empleada (donde solicitar vacaciones, asuntos propios...), proponen facilitar un Smartphone a todo el personal auxiliar y coordinador del SAD, que tendrá instalado QR, INESAD, mensajería....

En el apartado **B.4.3 Sistema de información y coordinación entre la empresa y los usuarios del servicio**, establece un protocolo donde recoge: objetivos, asignación de recursos,

<b>Código Seguro De Verificación</b>	yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	María José Parra Porras	Firmado	06/10/2023 08:16:22
	Carmen María Vazquez Blanco	Firmado	06/10/2023 08:15:35
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	19/24
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==</a>		



procedimiento, un diagrama resumen de las principales situaciones que se dan durante la prestación de servicio, indicadores de evaluación, comunicación con servicios sociales, comunicación con servicios sociales.

Pone a disposición de usuarios/as y familiares la posibilidad de comunicarse con la empresa a través de una aplicación para móvil o directamente la web de la empresa, a través de una central de atención, número de teléfono gratuito, buzón de sugerencias, para personas con deficiencias adapta el sistema, Braille para personas con deficiencia visual y un intérprete especialista en lenguaje de signos para personas con deficiencia auditiva.

### **3.ASISTENZIA**

En el **(B.4.1.) Sistema de información y coordinación entre la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento**, esta empresa organiza una reunión entre los/as técnicos/as de SSCC, coordinadora del SAD de Guadalcanal y responsable de coordinación de la empresa; en la que analizan y aprueban las modificaciones planteadas en el proyecto. Además, mensualmente, realizan reuniones con la Comisión Técnica, a disposición siempre del Ayto., haciendo entrega de documentación y análisis.

La coordinadora tendrá contacto diario con los SSCC a través del teléfono o el correo electrónico. Ante cualquier cambio, incidencia o alteración, se avisará inmediatamente a la TS mediante correo electrónico o teléfono y siempre esperando la aprobación de las mismas. Describe un calendario anual de reuniones, que hacen a principios de año entre la TS y la coordinadora.

Además, la empresa entregará a la TS la evolución por meses del presupuesto designado al SAD, desglosado en importes, horas realizadas y horas que quedan hasta finalizar el año.

En el **(B.4.2.) Sistema de Coordinación interna en el seno de la empresa, en especial relación a la forma de organización, seguimiento, control y coordinación de las auxiliares del Servicio de Ayuda a domicilio**, esta empresa trabaja Microsoft office 365, por lo tanto, todas las oficinas tienen acceso a todos los documentos, programas, aplicaciones, calendario.... Desde cualquier lugar(ordenador, Tablet ó móvil).

La coordinadora del SAD de Guadalcanal, podrá conectar con cualquier miembro del equipo multidisciplinar de ASISTENZIA, a través de las diferentes aplicaciones como TEAMS, así como trabajar al mismo tiempo.

La coordinación es el nexo de unión de todos los departamentos de la empresa con el personal auxiliar y usuarios.

Hace mención a dos coordinaciones específicas:

-Coordinación Equipo Multidisciplinar; que contará en todo momento con la Gerencia , el Departamento de Administración y Recursos Humanos, donde se encuentra un técnico de gestión del SAD para Guadalcanal, de lunes a viernes de 8 a 15h y miércoles tarde), así como un responsable de zona diplomado en Trabajo social.

-Coordinación con Auxiliares; describiendo un cuadro resumen de la supervisión realizada entre el coordinador y personal auxiliar, que recoge el tipo, periodicidad, contenido y situación.

El personal auxiliar estará en continua comunicación con la coordinación, mediante un sistema interno de comunicación, a tiempo real, a través de APP.

En el apartado **B.4.3 Sistema de información y coordinación entre la empresa y los usuarios del servicio**, establece que para un servicio de calidad a los usuarios/as y familiares, es

Código Seguro De Verificación	yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María José Parra Porras	Firmado	06/10/2023 08:16:22
	Carmen María Vazquez Blanco	Firmado	06/10/2023 08:15:35
Observaciones		Página	20/24
Url De Verificación	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==</a>		



fundamental tener una comunicación fluida y continua, sobretodo accesible. Poniendo a su disposición: un teléfono fijo en horario de oficina, teléfono móvil disponible 24 horas, correo electrónico, vía whatsapp, oficina física, centralita operativa de 8 a 20 h y una plataforma web familia un módulo informático para la familia que permite acceder a la información del usuario/a, para lo que el familiar recibe un enlace de solicitud en su correo, creando su propia clave de acceso y accede a dicha información, plan de intervención, horarios, control de presencia del auxiliar e incidencias.

#### **4. GRUPO BCM**

Para el **(B.4.1.) Sistema de información y coordinación entre la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento**, señala que es fundamental que tengan una comunicación fluida, directa e inmediata. Para lo que establece las siguientes medidas entre los distintos departamentos y agentes:

- Reunión inicial: para empezar la prestación;
- Reuniones mensuales: para evaluar de forma continua;
- Reuniones extraordinarias o excepcionales: siempre sea necesario;
- Reuniones conjuntas: para seguimiento, cruce y análisis de datos, etc.

Para todo ello tienen la plataforma web, el correo electrónico o fax, el teléfono móvil, los fijos de la oficina central, la oficina en el municipio, etc.

En el apartado **B.4.2. Sistema de Coordinación interna en el seno de la empresa, en especial relación a la forma de organización, seguimiento, control y coordinación de las auxiliares del Servicio de Ayuda a domicilio**, esta empresa comienza explicando que el equipo de coordinación estará en contacto diario con los/as auxiliares, cumpliendo los protocolos establecidos, realizando las reuniones señaladas...detalla todos los pasos que siguen, incluyendo las aplicaciones y sistemas informáticos concretos (GESAD, GESAD Plus...). Además incluye un cuadro (diagrama de flujo) para explicar todo el funcionamiento y detalla, incluso las Reuniones o sesiones de trabajo en equipo.

Respecto al **( B.4.3) Sistema de información y coordinación entre la empresa y los usuarios del servicio**, afirma que es fundamental este punto para garantizar la calidad del servicio. Por lo que se aseguran de tener canales de comunicación efectiva y continua, a diario, a través del personal, con la supervisión de los equipos coordinadores.

Los canales que desarrollan pueden ser: Llamadas telefónicas, visitas domiciliarias, correos, etc según la necesidad. Sin olvidar su Buzón de sugerencias y su teléfono 900 de guardia 24 horas, todo el año.

Añaden, una evaluación inicial muy exhaustiva, una planificación personalizada, la asignación de personal competente, las reuniones periódicas, las de seguimiento, los cuestionarios de satisfacción, las reuniones con los familiares y un Boletín informativo, con información que pueda resultar relevante para todos/as, como la previsión del tiempo, las campañas de vacunación, las actividades comunitarias, etc.

Termina señalando que los resultados de los cuestionarios de satisfacción pasados, son enviados al Ayto.

#### **5. CLECE**

Para el **(B.4.1.) Sistema de información y coordinación entre la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento**, esta empresa presenta primero unos canales que utilizará (Microsoft Teams, GESAD, Team View, Smartphones(sistema Invox PBX, email).

Afirma que realiza un calendario de reuniones anuales, siempre contando con la disponibilidad y necesidad del Ayto y abierta a cambios; describe 4 niveles:

Código Seguro De Verificación	yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María José Parra Porras	Firmado	06/10/2023 08:16:22
	Carmen María Vazquez Blanco	Firmado	06/10/2023 08:15:35
Observaciones		Página	21/24
Url De Verificación	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==</a>		



1º Responsables de ambas entidades: al inicio del contrato, un mes antes del comienzo del servicio.

2º Máximos responsables técnico, en el que realiza:

Reuniones periódicas (cada 6 meses), para la información d seguimiento, las incidencias y las memorias semanales;

Reunión Previa al inicio (2 semanas antes de la firma): para revisar el pliego técnico, las condiciones ofrecidas, las necesidades, la firma del contrato y se establece un organigrama nuevo. Además se realizan otras reuniones al mes para revisar si se está cumpliendo el pliego.

Reunión Final: para conclusiones y el traspaso a la nueva empresa.

3º Dirección a nivel operativo: incluye reuniones mensuales y conversaciones continuas.

4º Coordinación socio-sanitarias: para detectar casos de alto riesgo y aportar un enfoque multidisciplinar. Se harán a demanda de las partes, para mejorar la calidad del servicio.

En referencia al apartado **B.4.2. Sistema de Coordinación interna en el seno de la empresa, en especial relación a la forma de organización, seguimiento, control y coordinación de las auxiliares del Servicio de Ayuda a domicilio**, señala que todo el personal que proponen para la atención al usuario/a y a profesionales, se divide en 3 bloques de trabajo muy diferenciados (aunque no dice cuáles son esos bloques ni quiénes lo forman). Presenta un organigrama con diferentes puestos y nombres (Gerente Alfonso Montero, etc). Afirma que los medios de comunicación pueden ser a través de dos canales: Reuniones presenciales de coordinación (para lograr los objetivos) y Videoconferencias (con programas específicos como Teams R o Cisco Meeting App R).

A continuación explica extensamente, incluyendo un cuadro, las Reuniones de coordinación, que serán:

Reunión gerencial, Reunión de seguimiento, Reunión de coordinación y coordinación interdepartamental. El cuadro contiene de cada una de las reuniones, los participantes, la periodicidad, los objetivos y los contenidos.

Respecto al ( **B.4.3) Sistema de información y coordinación entre la empresa y los usuarios del servicio**, señala que mantienen contacto y comunicación directa para todas las circunstancias que surjan y/o que deseen comunicar algo.

Plantean distintas vías para ello, un teléfono 900, Visitas domiciliarias o a Despacho, email y App para el usuario/a y su familia.

Esta app , describe que tiene 3 entornos fundamentales: de Información; de Intercambio, que incluye medidas de seguridad con sistema de aviso denominado “Estoy en tu puerta”; y de Participación.

Determina los siguientes situaciones como momentos clave para informar o comunicarse:

- las llamadas y mensajes de los usuarios/as y/o familiares que hacen a la empresa;
- el primer contacto que tienen con el usuario/a;
- el seguimiento, contando con llamadas para saber su opinión;
- las interrupciones temporales del servicio, por viaje, hospitalización...;
- los cambios de profesional, que requieren 3 llamadas;
- la Resolución de incidencias, que cuenta con su protocolo;
- la Baja en el servicio;

Código Seguro De Verificación	yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María José Parra Porras Carmen María Vazquez Blanco	Firmado	06/10/2023 08:16:22 06/10/2023 08:15:35
Observaciones		Página	22/24
Url De Verificación	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==</a>		



-el Fallecimiento del usuario/a, en el que prestan una atención especial a cuidadores/as principales y al profesional de referencia;

### **6.UNIGES-3**

En el **(B.4.1.) Sistema de información y coordinación entre la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento**, esta empresa propone coordinación entre: coordinador SAD, ayudante de coordinación y responsable del servicio.

Al inicio del servicio contemplan realizar un calendario de reuniones de coordinación y supervisión, determinando su frecuencia, describe una coordinación diaria por medios telefónicos y telemáticos para cambios de auxiliar, de usuarios/as, incidencias, etc.

Aparte también establece reuniones mensuales presenciales entre los técnicos responsables y los coordinadores del servicio de UNIGES para el seguimiento de los casos, evaluación de objetivos, etc.

El TS responsable del servicio puede convocar reunión en cualquier momento.

Además, contempla una reunión anual presencial entre los responsables del servicio y los técnicos (para medir grado de satisfacción, propuestas de mejora, reporte de la evaluación, etc).

También entregará al Servicio los siguientes documentos: informes generados de GESAD con el control de presencia, partes de incidencias, relación mensual de modificaciones horarias de usuarios/as, plan trimestral de vacaciones, propuestas de visitas a domicilio realizadas e informes de conclusiones de dichas visitas y memorias trimestrales y anual.

En el apartado **B.4.2. Sistema de Coordinación interna en el seno de la empresa, en especial relación a la forma de organización, seguimiento, control y coordinación de los auxiliares del Servicio de Ayuda a domicilio**, contempla reuniones mensuales entre el coordinador y las auxiliares para entrega de EPIS, resolución de incidencias, solicitudes de peticiones de carácter laboral, estudios de las carencias percibidas en los protocolos del servicio, y seguimiento de la evolución de los usuarios...

Además, contempla reuniones mensuales entre la persona responsable de coordinación y los/las coordinadores de SAD, en las que se tratarán los siguientes temas: análisis de las visitas de seguimiento, de los riesgos laborales en el desarrollo de los servicios, establecimientos de sistemas de evaluación, análisis de contenidos, protocolos etc. relacionados con la consecución de objetivos.

En el apartado **B.4.3 Sistema de información y coordinación entre la empresa y los usuarios del servicio**, esta empresa establece una coordinación con la persona usuaria y/o familiar mediante seguimiento telefónico, visitas a domicilio de alta y seguimiento que se registran en el GESAD con una frecuencia semestral o “ a demanda del usuario/a”, contemplando un protocolo de actuación a personas con necesidades de atención especializada( discapacidad, enfermedad mental).

Contempla diversos medios de comunicación: entrega de manual de Acogida, líneas de teléfono habilitadas, atención presencial en la sede del municipio, llamadas periódicas de seguimiento, buzón de sugerencias.

### **CONCLUSIONES:**

En el **(B.4.1.) Sistema de información y coordinación entre la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento**, la empresa que más desarrolla y explica de forma detallada y más exhaustiva, INEPRODES, con 22 actuaciones diferenciadas y CLECE, por sus diferentes niveles de actuación; presentando el resto de empresas un sistema más generalizado.

Respecto al **(B.4.2.) Sistema de Coordinación interna en el seno de la empresa, en especial relación a la forma de organización, seguimiento, control y coordinación de los auxiliares del Servicio de Ayuda a domicilio**, desarrollan una buena descripción del

Código Seguro De Verificación	yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María José Parra Porras	Firmado	06/10/2023 08:16:22
	Carmen María Vazquez Blanco	Firmado	06/10/2023 08:15:35
Observaciones		Página	23/24
Url De Verificación	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==</a>		



sistema de coordinación interna, definiendo de forma clara los mecanismos a utilizar, destacando CLECE, en igualdad de puntuación: INEPRODES, ASISTENZIA y GRUPO BCM . Siendo menos precisa en su desarrollo UNIGES-3; y quedando en último lugar LIFE CARE, al no contemplar en este punto, desarrollo alguno en cuanto al funcionamiento interno de la empresa, centrándose solamente en el procedimiento con respecto al usuario/a.

Respecto al **(B.4.3) Sistema de información y coordinación entre la empresa y los usuarios del servicio**, destacan especialmente ASINTENZIA y CLECE, por tener además, una aplicación específica para familiares y cuidadores/as de los usuarios/as.

LIFE CARE, INEPRODES Y GRUPO BCM, describen un buen sistema de coordinación y comunicación, pero con menos herramientas.

Quedando en último lugar, en cuanto a su concreción UNIGES-3.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	María José Parra Porras	Firmado	06/10/2023 08:16:22	
	Carmen María Vazquez Blanco	Firmado	06/10/2023 08:15:35	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	24/24	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==">https://portal.dipusevilla.es/vfirmaAytos/code/yOvUltLeuqVq1ZcJYCgbjw==</a>			