



INFORME QUE EMITE LA TMAE COORDINADORA DE SERVICIOS SOCIALES SOBRE LA VALORACIÓN DE CRITERIOS DE CALIDAD NO CUANTIFICABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES DEL EXPEDIENTE N.º 2024000055 PARA LLEVAR A CABO, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DE GETAFE

A la vista de los archivos electrónicos con las ofertas sobre criterios de calidad no cuantificables en cifras o porcentajes, abiertos en la mesa n.º. 1 celebrada el 10 de septiembre de 2024, se procede a valorar y puntuar los proyectos técnicos presentados por las empresas licitadoras y a formular la correspondiente propuesta a la mesa de contratación.

PLICA N.º 1 ÓBOLO S.C.A.:

CRITERIO A. LA INTERVENCIÓN CON LAS PERSONAS BENEFICIARIAS Y SU CONTEXTO. (HASTA 15 PUNTOS)

Descripción detallada de los principios de actuación de la empresa con las personas beneficiarias y su contexto familiar, social y comunitario:

El proyecto presenta un índice con el enunciado de los tres criterios a valorar, que sigue de manera ordenada.

Óbolo, Sociedad Cooperativa Andaluza de Interés Social centra su desarrollo en las personas con dependencia, no siendo el objeto del contrato dichas personas, ya que según consta en la cláusula primera del PPT, *se trata de una prestación de apoyo a la autonomía y promoción de la vida independiente, cuyas actuaciones están dirigidas a sectores de población no dependiente que, por motivos de discapacidad, enfermedad, edad, convalecencia y sobrecarga familiar o cualquier otra situación de necesidad social o familiar que origine dificultades para el desempeño de las actividades de la vida diaria.*

En este criterio describe las actuaciones que lleva a cabo su organización y las actividades que desarrolla dentro de su Plan Social, sin guardar relación específica con lo solicitado. Incluyendo un sistema de voluntariado social que, de nuevo, es contenido no requerido. No describe sus principios de actuación dirigidos a las personas beneficiarias del servicio que se licita, ni su contexto familiar, social y comunitario.

Descripción detallada de métodos, protocolos y estrategias de intervención dirigidos específicamente a garantizar el cumplimiento de los objetivos de atención a las personas beneficiarias como destinatarios finales del servicio:

No nombra ni detalla métodos, protocolos y estrategias de intervención dirigidos a garantizar el cumplimiento de los objetivos de atención a las personas beneficiarias como destinatarios finales del servicio tal y como se indica en el criterio.

Puntuación criterio A: 0 puntos

CRITERIO B. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL SERVICIO. (HASTA 15 PUNTOS)

Descripción detallada el sistema organizativo y de gestión del servicio por parte de la empresa, en lo que respecta a los recursos humanos/profesionales de la empresa (criterios de selección, asignación y sustitución, sistemas de formación y apoyo técnico, coordinación, supervisión...)

La empresa presenta organigrama de su sistema organizativo con responsabilidades, sin definir el número de profesionales y tan sólo enunciando funciones, formación y experiencia.

En cuanto a selección de personal y sustitución detallan disponer de una bolsa de empleo, en la que incluyen la aprobación y/o valoración de los Servicios Sociales Municipales, no siendo esta participación que plantean competencia de la Administración sino de su ámbito propio empresarial.

En relación a la formación disponen de un programa de 40 cursos presenciales y online. Hacen una propuesta de formación concreta en formación básica del servicio de ayuda a domicilio, habilidades sociales y resolución de conflictos, atención centrada en la persona, atención especializada en demencias, prevención de riesgos laborales, movilización de pacientes, atención a la diversidad, envejecimiento saludable. Determina la duración y objetivos, brevemente su contenido sin calendarizar en un plan formativo completo.

Descripción detallada de los procesos y procedimientos de gestión y seguimiento de la intervención (protocolos de actuación, tratamiento de incidencias,)

Presenta un protocolo de incidencias y emergencias marcando tres pautas a seguir y ofreciendo teléfono exclusivo para atender urgencias 24 horas al día.

Referido a la gestión del servicio de ayuda a domicilio indican su planificación, gestión y control según lo dispuesto en el contenido de la resolución aprobatoria del PIA, dictada por la Delegación Territorial de la Consejería competente. Esta referencia es para personas reconocidas como dependientes, siendo nuestro servicio municipal para personas no dependientes como consta en la cláusula primera del PPT.

La presentación del servicio y por tanto la presentación de la/el auxiliar SAD corresponde a la empresa, según consta en el punto 4.4 de la cláusula segunda del PPT, diferente a como lo presentan en su proyecto ya que en el mismo incluye al equipo de coordinación junto con el/la Trabajadora social de referencia si lo estima oportuno.

Incluyen de inicio auxiliar principal y auxiliar sustituta/o.

El plazo para el inicio del servicio ordinario lo establece en un máximo de 42 horas y el urgente en un máximo de 20 horas. Considera una alta excepcionalidad en casos muy urgentes la reducción hasta 10 horas. Estos plazos duplican el tiempo de inicio ofrecido por otras empresas.

La empresa garantiza en menor cambio de auxiliares posible, comprometiéndose a la sustitución del 100% de las ausencias de las auxiliares que se produzcan, siendo esto una cuestión básica de funcionamiento.

Presentan un protocolo de sustitución del personal auxiliar que desarrollan, protocolo de suspensión y reinicio que detallan, protocolo de extinción del servicio que de nuevo unen a la revisión del PIA, cuestión relacionada con la Ley de la Dependencia, no siendo la situación de las personas beneficiarias del SAD municipal de Getafe tal y como consta en el PPT. Presentan protocolo de seguimiento y control del SAD desarrollando un seguimiento inicial de adaptación a través de llamadas telefónicas y/o videollamadas. Los seguimientos periódicos con carácter mensual serán de forma presencial en caso de riesgo que determinen bajo y acortan el periodo hasta una semana si es riesgo alto. Determinan seguimientos excepcionales en los casos con indicadores de riesgo social cada 12 días sin especificar si es presencial o de qué modo realizarán dicho seguimiento.

Marcan un seguimiento mensual con cada una de las/los auxiliares del SAD para tratamiento de temas laborales y tratamiento de casos. Unen seguimientos grupales con las/los auxiliares cada 15 días junto con el personal técnico para mejoras, incidencias y gestión del servicio. Añaden seguimientos motivados en caso de incidencias, reclamaciones, cambios...

Desarrollan las visitas domiciliarias planteando una calendarización de las mismas, sin especificar la misma, disponiendo de un modelo de informe de seguimiento para las visitas.

Describen el sistema de coordinación interno: gerencial-equipo de coordinación, equipo de coordinación-personal auxiliar, departamentos especializados-equipo coordinación-personal auxiliar, comité de empresa-enlaces sindicales, comité de seguridad y salud laboral, siendo estos espacios de apoyo a la gestión y a la operativa de las/los auxiliares del SAD. Describen la coordinación externa con el Ayuntamiento de Getafe a nivel gerencial, nivel de gestión y nivel de coordinación técnica. Óbolo ofrece poner a disposición de los/las Trabajadoras/es Sociales del Ayuntamiento un Smartphone, Tablet o/y ordenador portátil para tener acceso a toda la información del seguimiento y gestión del SAD.

Describe sistema de información y coordinación con la persona usuaria pudiendo también ser o no, según expresan, con la familia de ésta.

La comunicación con las familias y todo el contexto de proximidad y comunitario de la persona beneficiaria del servicio es central en el desarrollo del SAD para el municipio de Getafe, no apareciendo alusión alguna a esta visión amplia más allá de la información a las familias, en el proyecto técnico presentado por la empresa.

Descripción detallada de las herramientas tecnológicas que vayan a utilizar en la prestación del servicio para la comunicación y seguimiento personalizado del que participan las personas beneficiarias y sus familias, Las Auxiliares de Ayuda a Domicilio, los Servicios Sociales Municipales y la empresa adjudicataria

En cuanto a herramientas tecnológicas, la empresa utiliza ÓBOLO GLOBAL SAD basada en módulos de GESAD, ofreciendo la información disponible a los SS. SS municipales, la App ÓBOLO MOBILE para las auxiliares del SAD, App ÓBOLO FAMILY para la información del servicio a la familia, igualmente web ÓBOLO CONNECT 365 con servicio de chat live e instalación de código de verificación de presencia a través de etiquetas NFC para el control de presencia de la auxiliar SAD, ÓBOLO SAD EXTRANET, aplicación web para comunicación con los SS.SS.

Ofrece asistencia domiciliaria inteligente a través de sensores de caída y movimiento, monitorización domiciliaria, Óbolo Alexas, localizador inteligente fuera del hogar, E-learning senior (tablets para actividades), dispositivos que ayudan a la permanencia en el domicilio, mejorando la seguridad y la autonomía.

Este último aspecto se valora muy positivamente con el concepto de “Vivir en casa” fortaleciendo la independencia y autogestión de las personas beneficiarias del SAD con apoyos tecnológicos avanzados tal y como la monitorización de la vivienda.



Puntuación criterio B: 5 puntos

CRITERIO C. SISTEMAS DE EVALUACIÓN. (HASTA 15 PUNTOS)

Descripción detallada de los distintos ámbitos de evaluación, la frecuencia, las herramientas, sistemas de recogida de datos, los indicadores cualitativos y cuantitativos que se utilizarán para la misma.

Describen el procedimiento para realizar evaluación interna trimestral con las/los auxiliares SAD para el seguimiento de casos y evaluación externa también con las/los auxiliares SAD encargadas/os de cumplimentar trimestralmente un documento de evaluación de sus servicios.

Incluye la evaluación de las personas beneficiarias y sus familias, con visitas del equipo de coordinación. Plantean también reuniones periódicas con los Trabajadores/as Sociales del Ayuntamiento para valorar casos y posibles incidencias y mejoras.

Nombra el Manual integrado de calidad sin el desarrollo preciso y organizado del procedimiento a seguir.

Describe la evaluación continua, incluyendo auditorías externas anuales e internas siguiendo las normas de los certificados de calidad que enumera.

Las técnicas que describe son encuestas de satisfacción, grupos de trabajo de calidad, análisis de incidencias, reclamaciones y sugerencias, comisión mixta para implementar propuestas.

Elaboración de informe de evaluación del servicio anual y trimestral sobre el desarrollo haciendo constar indicadores concretos de proceso y medición.

Descripción detallada de los procesos para evaluar la satisfacción de las personas beneficiarias, así como la atención a quejas e implementación de mejoras

Incluyen un protocolo de quejas, reclamaciones y sugerencias desarrollado y cuentan con un departamento de calidad que nombran sin más desarrollo.

No aparece el desarrollo de las encuestas a las personas beneficiarias y sus familias, ni las medidas correctoras a tomar en cada caso. Genera un proceso de evaluación incompleto en su descripción.

Puntuación criterio C: 5 puntos



TOTAL PUNTUACIÓN PLICA N°2: 10 PUNTOS

PLICA N°2 CIDI Servicios Sociales. Centro Internacional de Idiomas:

CRITERIO A. LA INTERVENCIÓN CON LAS PERSONAS BENEFICIARIAS Y SU CONTEXTO. (HASTA 15 PUNTOS)

Descripción detallada de los principios de actuación de la empresa con las personas beneficiarias y su contexto familiar, social y comunitario:

El proyecto técnico de CIDI Servicios Sociales. Centro Internacional de Idiomas, sigue las normas de presentación en toda su extensión, siendo claro, concreto en cada uno de los criterios a desarrollar, haciéndolo de forma organizada y ordenada y siguiendo un índice que incluyen con los enunciados completos solicitados de inicio del proyecto, sin incluir otros aspectos no requeridos en su contenido

Desarrolla ampliamente los principios de la empresa desde la actuación: autonomía y elección, individualidad e independencia, integralidad, participación, inclusión social, continuidad de atención, defensa y protección de los derechos; desde la ética: no maleficencia, justicia, beneficencia, responsabilidad y prudencia. Incluyendo su decálogo de atención directamente relacionados con los principios.

Descripción detallada de métodos, protocolos y estrategias de intervención dirigidos específicamente a garantizar el cumplimiento de los objetivos de atención a las personas beneficiarias como destinatarios finales del servicio:

Desarrolla el Modelo de Atención Centrada en la Persona (ACP) partiendo de la descripción de sus objetivos y basando su metodología en criterios y valores relacionados con las técnicas de intervención en cada uno de ellos, destacando la visión de conjunto personal, familiar y comunitaria. Presenta desarrollo de las herramientas a emplear en el Plan de Atención y Apoyo Personalizado, consensuado con la persona, como la Historia de vida ampliamente desarrollado todos los instrumentos a utilizar. Destaca un enfoque de capacidades para el fomento de la independencia y la perspectiva de género a modo transversal.

Dentro de la intervención también desarrolla ampliamente la dimensión de la calidad de vida con objetivos y actuaciones concretas, de la misma manera que la intervención en actividades de la vida diaria desde una visión principalmente de salud y cuidado personal.

Puntuación criterio A: 10 puntos

CRITERIO B. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL SERVICIO (HASTA 15 PUNTOS)

Descripción detallada el sistema organizativo y de gestión del servicio por parte de la empresa, en lo que respecta a los recursos humanos/profesionales de la empresa (criterios de selección, asignación y sustitución, sistemas de formación y apoyo técnico, coordinación, supervisión...)

No presentan el organigrama de su sistema organizativo de empresa, no constando número de profesionales, titulaciones, funciones y dedicación de cada uno de ellos.

Desarrolla ampliamente el Modelo de supermanzanas presentando un modelo de zonificación detallado sobre los barrios concretos de Getafe.

Describe el proceso de selección en cuanto a cualificación y capacidades, tendrán una bolsa de empleo con candidatos/as y la asignación la realizarán con programa informático teniendo en cuenta la adecuación de perfiles y perfiles concretos de mayor riesgo, cuidando al personal SAD y a las personas beneficiarias. Plantean evitar al máximo el cambio de auxiliar. Desarrollan la sustitución desde la perspectiva del solicitante, la causa y las acciones a realizar.

En relación a la formación, ofrecen 20 horas de formación anuales con 22 cursos especializados teórico-prácticos, determinando la duración de cada uno de ellos en un Plan de formación, pendiente de la planificación concreta de dichos cursos.

Ofrecen apoyo técnico y pautas de actuación en caso de accidente laboral, detallando tipología, objetivos y actuaciones preventivas y de actuación.

La coordinación que presentan y desarrollan es sólo interna a 3 niveles: grupo de coordinación y apoyo, coordinadores y auxiliares, coordinación dirección empresa, recursos humanos y prevención de riesgos.

No determinan coordinaciones externas (familia, barrio, comunidad, entidades, SS. SS responsables del contrato...) de ningún tipo, tan importantes y significativas para el servicio de ayuda a domicilio, en una visión más holística y no sólo empresarial. No apareciendo como punto diferenciado y desarrollado.

La supervisión la desarrollan desde la atención a las incidencias solamente, desarrollando estas ampliamente desde el riesgo, las medidas, el momento de actuación, los recursos empleados, seguimiento y reducción de impacto. Así como la comunicación inmediata a los Servicios Sociales Municipales.

Descripción detallada de los procesos y procedimientos de gestión y seguimiento de la intervención (protocolos de actuación, tratamiento de incidencias,)

Incluyen 46 protocolos de actuación para la prestación del servicio desde el inicio y desarrollo hasta perfiles de población concretos.

Plantean el inicio del servicio en 5 días a partir de la recepción de la orden de alta como norma general sin diferenciar altas ordinarias y altas urgentes. Ofrecen realizar la visita a domicilio para la presentación de la auxiliar del SAD antes del inicio. El seguimiento lo realizarán a los 7 días del alta con llamada telefónica y visitas domiciliarias semestrales.

En este apartado de seguimiento incluyen el reporte a los Servicios Sociales Municipales del desarrollo del servicio pautando la coordinación según se requiera por el caso o la situación.

En relación a las incidencias contemplan dentro de sus actuaciones informar en reuniones de coordinación a los responsables del Ayuntamiento de Getafe.

No desarrolla coordinaciones con otros agentes intervinientes como familiares, entidades, otros sistemas de apoyo y los SS. SS Municipales, aspecto establecido en la cláusula cuarta del PPT.

Descripción detallada de las herramientas tecnológicas que vayan a utilizar en la prestación del servicio para la comunicación y seguimiento personalizado del que participan las personas beneficiarias y sus familias, Las Auxiliares de Ayuda a Domicilio, los Servicios Sociales Municipales y la empresa adjudicataria

En cuanto a las herramientas tecnológicas ofrecen el Programa GESAD (Trevenque) para la gestión del servicio, desarrollando ampliamente todas sus características y aplicaciones. Disponen de la App GESAD MOBILE para la comunicación con las auxiliares SAD, vinculado con el software de control de presencia. Incluyen App GESAD FAMILY para el acceso a la información de los familiares y GESAD EXTRANET para el acceso a la información del personal técnico del Ayuntamiento.



Puntuación criterio B: 5 puntos

CRITERIO C. SISTEMAS DE EVALUACIÓN. (HASTA 15 PUNTOS)

Descripción detallada de los distintos ámbitos de evaluación, la frecuencia, las herramientas, sistemas de recogida de datos, los indicadores cualitativos y cuantitativos que se utilizarán para la misma.

El criterio de evaluación está desarrollado ampliamente, contando con una comisión de calidad con 6 compromisos de calidad donde incluyen impulsar apoyos y servicios que den respuesta a las necesidades individuales de las personas, evitar edadismo y soledad no deseada, dar respuesta a necesidades y expectativas de las personas mayores y sus familias. Sin embargo, estas cuestiones que se plantean evaluar no aparecen desarrolladas en su proyecto técnico. No contiene una visión comunitaria del servicio, ni interrelaciona los agentes intervinientes más allá de reportes o información de incidencias.

Descripción detallada de los procesos para evaluar la satisfacción de las personas beneficiarias, así como la atención a quejas e implementación de mejoras

Su planificación de evaluación es muy completa presentando los aspectos de calidad, las mejoras, fichas y encuestas elaboradas de revisión, análisis y medición de satisfacción de personas beneficiarias del SAD, familiares y empleados. Se detecta cierta incoherencia entre los aspectos a evaluar de calidad y el desarrollo del servicio muy centrado en la propia gestión interna y someramente, en sólo algunos enunciados abiertos a la conexión e interrelación del servicio con otras redes y agentes intervinientes. No aparecen medidas de actuación desarrolladas hacia esta dirección establecida en los PPT.

Puntuación criterio C: 5 puntos

TOTAL PUNTUACIÓN PLICA N°3: 20 PUNTOS

Plica n°3 BCM Gestión de Servicios S.L.:

CRITERIO A. LA INTERVENCIÓN CON LAS PERSONAS BENEFICIARIAS Y SU CONTEXTO. (HASTA 15 PUNTOS)

Descripción detallada de los principios de actuación de la empresa con las personas beneficiarias y su contexto familiar, social y comunitario:

El proyecto técnico de BCM Gestión de Servicios S.L., sigue las normas de presentación en toda su extensión, siendo claro, concreto en cada uno de los criterios a desarrollar, haciéndolo de forma organizada y ordenada y siguiendo un índice con los enunciados de los tres criterios solicitados, sin incluir otros aspectos no requeridos en su contenido.

Describe 12 principios de actuación de la empresa: solidaridad y equidad, autonomía, dignidad, justicia social, responsabilidad colectiva, perspectiva de género y transversalidad, respeto por las diversidades, transparencia, enfoque comunitario, Intersectorialidad, participación comunitaria, interseccionalidad.

Nombra en distintas ocasiones a población dependiente y procedimientos propios de la Ley de Dependencia para personas dependientes tales como los cambios relacionados con su PIA (Programa Individual de Atención), no siendo esta población el objeto de este contrato tal y como consta en la cláusula primera del PPT.

Descripción detallada de métodos, protocolos y estrategias de intervención dirigidos específicamente a garantizar el cumplimiento de los objetivos de atención a las personas beneficiarias como destinatarios finales del servicio:

Presenta su metodología desde el Modelo de Atención Integral Centrada en la Persona en un sistema desde la persona, la empresa, la familia y el trabajo en red, siendo todos ellos agentes activos determinantes que se interrelacionan. Aunque en el inicio de la descripción de su metodología hace referencia a personas en situación de dependencia, que no son el objeto de nuestro contrato, el desarrollo posterior busca la prevención, el desarrollo de la autonomía y la participación dentro de un trabajo en red más propio de personas con las posibilidades físicas y psíquicas para poder llevarlo a cabo.

La presentación del servicio será a cargo de la empresa como se solicita, con una auxiliar SAD de retén, comprometiéndose a hacer dos cambios anuales como máximo si fuera necesario. Describen el modelo de supermanzanas y lo describen adecuadamente. Destacan la relación con la familia como importante describiendo la necesidad de comunicación fluida y atender sus necesidades. Se comprometen a dar el alta en 24 horas y en 12 si fuera un servicio urgente.

Presentan 11 protocolos desarrollados con objetivos, plan de actuación, indicadores y protocolos relacionados, siendo genéricos y, por tanto, adecuados a la población a la que se dirige el contrato.

Puntuación criterio A: 10 puntos

CRITERIO B. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL SERVICIO. (HASTA 15 PUNTOS)

Descripción detallada el sistema organizativo y de gestión del servicio por parte de la empresa, en lo que respecta a los recursos humanos/profesionales de la empresa (criterios de selección, asignación y sustitución, sistemas de formación y apoyo técnico, coordinación, supervisión...)

No presentan el organigrama de su sistema organizativo de empresa, no constando número de profesionales, titulación, funciones y responsabilidades detalladas de cada uno de ellos.

El proyecto plantea además de la continuidad del personal, contar con una bolsa de empleo y ofertar al Servicio de Empleo o Agencias de Desarrollo Local de Empleo.

Desarrollan ampliamente el apartado sustituciones, para distintas situaciones marcando el procedimiento a seguir de manera detallada y adecuada.

En relación a la formación, ofrecen 7 cursos divididos en formación para la salud mental y formación en economía doméstica y evitación de accidentes domésticos, algunos de ellos dirigidos a personas dependientes, no siendo objeto de nuestro contrato. Describen contenidos y duración, sin estar integrado en un Plan de Formación calendarizado.

Descripción detallada de los procesos y procedimientos de gestión y seguimiento de la intervención (protocolos de actuación, tratamiento de incidencias,)

En cuanto a los procedimientos de gestión y seguimiento, describen esquemáticamente a través de cuadros, el procedimiento de inicio en relación a la actuación, la gestión, el momento y el control del proceso.

Desarrollan 11 protocolos como por ejemplo protocolo de gestión de incidencias, un protocolo en caso de conflicto entre usuarios/as y trabajadores/as, un protocolo ante problemas de conducta, ante presencia de animales peligrosos, ante robos..., todos ellos con objetivos y plan de actuación específico.

Las vías de comunicación con las personas beneficiarias del servicio las establecen a través de visitas a domicilio, correo ordinario, electrónico y telefónico, con un buzón de sugerencias y un teléfono a disposición 24 horas. Con sus familias a través de reuniones, mail, telefónicas, visitas a domicilio, boletines informativos.

Calendarizan la comunicación al inicio presencial con visita a domicilio y de seguimiento trimestral o semanal según demanda, presencial o telefónica. Con informe de evolución, entrevista final y memoria anual.

Ofrecen un servicio de información y orientación familiar, con actividades formativas para familiares y cuidadores/as que desarrollan en contenidos adecuados y adaptados. Añaden campañas informativas de interés general en relación a los cuidados a las personas.

Desarrollan ampliamente la comunicación y seguimiento personalizado del que participan las/los auxiliares de SAD, desde la acogida, planificación, atención permanente. Del mismo modo comunicación y seguimiento personalizado del que participan los SS. SS Municipales siendo diariamente, quincenalmente, mensualmente y reuniones excepcionales.

Descripción detallada de las herramientas tecnológicas que vayan a utilizar en la prestación del servicio para la comunicación y seguimiento personalizado del que participan las personas

Las herramientas tecnológicas que oferta es GESAD para la gestión general, GESAD EXTRANET para el contacto con los/las profesionales de los SS. SS Municipales, SMARTPHONE para personas con función de dirección y coordinación, GESAD SMS para el contacto de la coordinación con las/los auxiliares SAD, App GESAD TIME CONTROL (llamada telefónica o códigos NFC/QR).

Puntuación criterio B: 10 puntos

CRITERIO C. SISTEMAS DE EVALUACIÓN. (HASTA 15 PUNTOS)

Descripción detallada de los distintos ámbitos de evaluación, la frecuencia, las herramientas, sistemas de recogida de datos, los indicadores cualitativos y cuantitativos que se utilizarán para la misma.

Plantean la evaluación antes, durante y después de la prestación del servicio. Y una auditoría externa final.

Desarrollan 3 niveles de evaluación: Equipo de atención directa, equipo de profesionales especializados y SS. SS Municipales con indicadores cuantitativos y cualitativos a través de encuestas de satisfacción, cuestionarios de quejas y sugerencias, número de participantes, cumplimiento de objetivos, recogida de información comparada, entrevistas estructuradas y cumplimiento de calendarización. Observación, análisis y retroalimentación.

Descripción detallada de los procesos para evaluar la satisfacción de las personas beneficiarias, así como la atención a quejas e implementación de mejoras

Desarrollan un plan de actuación específico para la atención a quejas e implantación de mejoras.

Ya que consideraban en el proyecto actuaciones más comunitarias y con impacto social, hubiera sido coherente dedicar específicamente un apartado de evaluación a dichas actuaciones, a la vez de los contactos realizados con otros agentes de proximidad y/o sociales intervinientes.

Puntuación criterio C: 5 puntos

TOTAL, PUNTUACIÓN PLICA N°4: 25 PUNTOS

PLICA N°4 SANIVIDA:

CRITERIO A. LA INTERVENCIÓN CON LAS PERSONAS BENEFICIARIAS Y SU CONTEXTO. (HASTA 15 PUNTOS)

Descripción detallada de los principios de actuación de la empresa con las personas beneficiarias y su contexto familiar, social y comunitario:

El proyecto presentado por la empresa SANIVIDA sigue las normas de presentación en toda su extensión, siendo claro, concreto en cada uno de los criterios a desarrollar, haciéndolo de forma organizada y ordenada y siguiendo un índice que recoge los enunciados completos solicitados de inicio del proyecto, sin incluir otros aspectos no requeridos en su contenido.

Tras una breve introducción, el proyecto presenta la población objeto del servicio al que al que hace referencia la cláusula primera del pliego de prescripciones técnicas (PPT) “*para el apoyo a*

*la autonomía y promoción de la vida independiente, prestándose a sectores de la población **no dependiente** que residan en el municipio y que requieran de un apoyo por razones de edad, discapacidad, enfermedad, convalecencia, sobrecarga familiar o situación de necesidad social o familiar que origine dificultades para el desempeño de las actividades de la vida diaria”*

Describe detalladamente los principios de actuación a los que se acoge: normalización e integración, participación, individualización y flexibilidad de la atención, autonomía e independencia, coordinación y continuidad de la atención, continuidad y regularidad en el personal de atención, profesionalidad, inclusión, igualdad, equidad y calidad. Detalla en el contexto familiar, social y comunitario los objetivos generales y específicos dirigidos a las personas beneficiarias, a la familia y/o personas cuidadoras, al equipo de profesionales del SAD (Servicio de Ayuda a Domicilio) y al Ayuntamiento, desde una perspectiva holística.

Descripción detallada de métodos, protocolos y estrategias de intervención dirigidos específicamente a garantizar el cumplimiento de los objetivos de atención a las personas beneficiarias como destinatarios finales del servicio:

La metodología que desarrolla además de ser un modelo de Atención Centrada en la Persona (ACP), lo enriquece con el Modelo Buurtzorg que añade la búsqueda del bienestar tanto para la persona atendida como para la plantilla trabajadora, de forma que el conjunto se complementa saliendo beneficiado y obteniendo mejores resultados en el cuidado, desde una visión comunitaria. Desde ahí desarrolla las supermanzanas sociales como método de zonificación en la atención con equipos de auxiliares, condición que se exigía en el punto 4.7 de la cláusula segunda del PPT.

A la vez, se centra en el conocimiento de la persona beneficiaria con la elaboración y desarrollo de la Historia de vida, Proyecto de Vida y Plan de Atención y Vida.

Referencia el Manual de Protocolos para Servicios Domiciliarios que mejoran los requerimientos de la Norma UNE 158301:2015 “Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio”, que incluye procedimientos específicos y buenas prácticas.

En relación a los protocolos, dedica 10 protocolos al inicio del servicio, 4 protocolos a la gestión, 10 protocolos a la prestación, 3 a la coordinación, 10 a la atención a las personas, 9 a perfiles específicos, 8 a incidencias y emergencias, 4 a situaciones conflictivas, 11 a gestión de personal, seguimiento y control del servicio. Destacando y desarrollando, por ejemplo, situaciones de especial necesidad, prevención de la soledad no deseada, personas con

diversidad intelectual, acompañamiento a menores, síndrome de Diógenes, personas con enfermedad mental y personas con sobrecarga en el cuidado.

El criterio A. desarrollado en el proyecto es completo, descriptivo, avanzado y ajustado a la realidad a la que se quiere dar respuesta desde el SAD, para personas no dependientes.

Puntuación criterio A: 15 puntos

CRITERIO B. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL SERVICIO. (HASTA 15 PUNTOS)

Descripción detallada el sistema organizativo y de gestión del servicio por parte de la empresa, en lo que respecta a los recursos humanos/profesionales de la empresa (criterios de selección, asignación y sustitución, sistemas de formación y apoyo técnico, coordinación, supervisión...)

El proyecto presenta el organigrama de la empresa en referencia a función, número de profesionales y titulación de cada una de las responsabilidades a cubrir.

Describe detalladamente el personal debidamente cualificado, constando de 1 dirección del SAD, 1 gestor/a de servicios, equipo multidisciplinar de apoyo con seis disciplinas diferentes, 1 responsable de coordinación del contrato, 1 coordinador/a por cada 125 domicilios y auxiliares del SAD suficientes para asegurar la atención. Además de los equipos centrales de operaciones y coordinación, gestión de personas, calidad y PRL. Detalla cada una de las funciones por cargo, su interrelación y trabajo en equipo, generando distintas comisiones de trabajo por objetivos.

En cuanto a la selección de personal, ofrece un departamento dedicado exclusivamente a la selección y contratación con un software de reclutamiento que agiliza y planifica. Desarrolla las competencias que requieren y las fases del proceso de selección.

Detalla el protocolo de actuación en caso de sustitución de cada una de las profesiones del equipo y en distintas situaciones sea o no por ausencia programada, con sistemas de acogida para nuevos/as profesionales. En el caso de las/los auxiliares SAD destacan como objetivo principal que haya el mínimo número de cambios, ofreciendo desde el inicio auxiliar principal y auxiliar sustituta/o dentro del equipo de supermanzanas que desarrolla ampliamente desde su implantación.

En cuanto a formación ofrece un desarrollo ampliamente detallado de su Plan anual de formación con una metodología teórico-práctica, presencial y online para lo que cuentan con un aula virtual desarrollada: inicial, continuo de reciclaje y capacitación profesional, además de transversal dedicados a igualdad de género, ética y trabajo en equipo. Aporta calendarización, duración y contenidos en cada fase, para ello parten de la detección de necesidades formativas

con distintas vías para recopilarlas bien grupales bien individuales. Sus objetivos incluyen además de la capacitación, reducir riesgos y asegurar la salud laboral

Para el apoyo técnico además de los protocolos específicos para situaciones diferentes, cuentan con el apoyo y asesoramiento de un equipo interdisciplinar y con un comité de ética como espacio de reflexión y consulta ante conflictos diversos.

Dedicado a la supervisión, control e inspección tanto del personal como del desarrollo del trabajo desde el responsable de coordinación del contrato y desde RR. HH, plantean supervisiones individuales mensuales y grupales trimestrales, dentro de su coordinación interna. Ofrecen el desarrollo de medidas correctoras ante un ambiente laboral negativo, medidas para fomentar la satisfacción del equipo de profesionales y medidas de prevención del absentismo laboral.

Descripción detallada de los procesos y procedimientos de gestión y seguimiento de la intervención (protocolos de actuación, tratamiento de incidencias,)

La gestión del servicio la enmarcan en proporcionar una respuesta individual, eficaz y adaptada, con carácter flexible abierto a mejoras, enfoque interdisciplinar para una atención integral, resaltando la coordinación con distintos agentes para fomentar la participación e implicación de la persona y su familia en un contexto comunitario que desarrolla en coordinación con otros recursos y servicios de proximidad.

Describe detalladamente el servicio desde su inicio, respondiendo a órdenes de alta ordinaria en 24 horas y urgentes en 12 horas. Será la empresa quien realice visita de presentación de la/el auxiliar de SAD y del servicio a través de la figura del coordinador/a. Dan un plazo de adaptación de 15 días durante el que realizarán seguimiento con llamadas telefónicas y visitas domiciliarias, asegurando el correcto desarrollo y satisfacción.

Para la prestación del servicio desarrollan protocolo de tenencia y custodia de llaves y detalla la metodología de seguimiento que garantice que el servicio se preste en condiciones óptimas. Si se diera modificación de las condiciones en cuanto a horario, horas, tareas, etc., establece igualmente el protocolo detallado a seguir.

En relación a las incidencias y emergencias, describe con detalle protocolo para suspensiones temporales, reinicio, baja. Todo ello en comunicación y coordinación tanto interna como con el Ayuntamiento, desarrollando adecuadamente lo concreto en cada situación y el equipo profesional que intervine con las actuaciones concretas para la prestación del servicio. Al igual que en situaciones de urgencias desarrollando actuaciones y medidas concisas para situaciones de urgencia médica y social, prevención y actuación en caso de caídas, fallecimiento de la persona, ante emergencias sociosanitarias, accidente laboral, malos tratos a

la persona beneficiaria detectados o a la/el auxiliar del SAD en el ejercicio de su trabajo, resolución de conflictos y acusación de robo.

Descripción detallada de las herramientas tecnológicas que vayan a utilizar en la prestación del servicio para la comunicación y seguimiento personalizado del que participan las personas beneficiarias y sus familias, Las Auxiliares de Ayuda a Domicilio, los Servicios Sociales Municipales y la empresa adjudicataria.

En cuanto a las herramientas tecnológicas dispone del software para la gestión del SAD, GESAD, su utilidad es aplicable a garantizar toda la información sobre cada caso, con política de privacidad, realiza el seguimiento con tecnología multicanal y permite la planificación, el control de incidencias, cuadro de mandos, facturación y cobros, análisis e informes, gestión de recursos humanos, gestión de quejas, gestión documental. Añaden App GESAD Family que aporta la comunicación continua con la persona que recibe el servicio y sus familias.

Para la comunicación y control de presencia del personal auxiliar utilizan App GESAD MOBILE y App Time Control.

Para la comunicación fluida con el Ayuntamiento ofrecen el acceso a GESAD para la mejor coordinación y consulta de toda la información desde el inicio a la facturación. Ofrecen formación al personal técnico del Ayuntamiento implicado.

Las herramientas ofrecidas resultan completas y cubren todas las necesidades de los agentes implicados desde una visión de conjunto en la prestación del servicio.

Puntuación criterio B: 15 puntos

CRITERIO C. SISTEMAS DE EVALUACIÓN. (HASTA 15 PUNTOS)

Descripción detallada de los distintos ámbitos de evaluación, la frecuencia, las herramientas, sistemas de recogida de datos, los indicadores cualitativos y cuantitativos que se utilizarán para la misma.

En este criterio desarrollan ampliamente cada uno de los aspectos solicitados, entendiendo la evaluación como un proceso continuo y circular de manera que los resultados se dirigen a replanificar, introducir las modificaciones necesarias y hacer constantes propuestas de mejora.

Buscando la eficacia, detallan la evaluación del esfuerzo, el proceso, los resultados, la calidad en la atención, la satisfacción de todas las personas adscritas al servicio con encuestas anuales, buzón de sugerencias, comité de ética, defensor de la persona. Las encuestas se dirigen a personas beneficiarias, familias, profesionales y Ayuntamiento, diferenciando en las

evaluaciones indicadores cualitativos y cuantitativos que desarrollan. Asimismo, miden el sistema organizativo y proceso de gestión, el modelo de supermanzanas sociales

Los sistemas de recogida son auditorías internas periódicas y externas anuales. Informes periódicos de control, comisiones de trabajo, grupos de mejora, prevención de riesgos laborales, evaluación de los profesionales. Disponen de un Plan de Calidad que desarrollan igualmente con detalle.

Descripción detallada de los procesos para evaluar la satisfacción de las personas beneficiarias, así como la atención a quejas e implementación de mejoras

Destacan y desarrollan específicamente en un punto aparte los procesos para evaluar la satisfacción de las personas beneficiarias y la atención a quejas e implantación de mejoras, marcando los tiempos correspondientes y las medidas correctoras a implementar en cada situación de manera muy descriptiva.

El sistema de evaluación de nuevo aborda todo el sistema complejo del servicio teniendo en cuenta esa visión de conjunto que impregna todo el proyecto técnico tal y como indicaba en los PPT.

Puntuación criterio C: 15 puntos

TOTAL PUNTUACIÓN PLICA N°1: 45 PUNTOS

CUADRO DE PUNTUACIÓN DE LOS PROYECTOS ORDENADOS DE MAYOR A MENOR PUNTUACIÓN:

EMPRESAS	CRITERIO A.	CRITERIO B.	CRITERIO C.	PUNTUACIÓN TOTAL
SANIVIDA	15 puntos	15 puntos	15 puntos	45 puntos
BCM Gestión de Servicios S.L.	10 puntos	10 puntos	5 puntos	25 puntos
CIDI Servicios Sociales	10 puntos	5 puntos	5 puntos	20 puntos
ÓBOLO S.C. A	0 puntos	5 puntos	5 puntos	10 puntos



Servicios Sociales