



## Excmo. Ayuntamiento de la Villa de La Orotava

**Órgano Gestor:** Concejalía Delegada de Bienestar Social, Sanidad, Bienestar Animal, Drogodependencias, Formación y Empleo, Igualdad y Vivienda

**Unidad Administrativa:** Servicio de Protección y Promoción Social

**Expediente Nº:** 3263/2024

**Procedimiento:** Contratación

### SERVICIOS DE DÍA

#### INFORME DE LA SESIÓN DE VALORACIÓN TÉCNICA DE LOS PROYECTOS DE GESTIÓN (CALIDAD) PRESENTADOS EN RELACIÓN CON EL EXPEDIENTE INSTRUIDO PARA LA ADJUDICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE DÍA

Reunidas en el Centro Municipal de Servicios Sociales, a los efectos de valorar los proyectos de gestión técnica (calidad), presentados por las empresas licitadoras a los Servicios de Día, se reúnen las personas que a continuación se citan:

- Dña. Carmen Yanira Febles Martín. Jefa de Área de Protección y Promoción Social.
- Dña. Cristina Sosa Trujillo. Trabajadora Social. Equipo de Menores.
- Doña Alicia García Lorenzo. Educadora Social. Equipo de Menores.
- Doña Dulce María Hernández Pérez. Psicóloga. Equipo de Menores.
- Doña Lorena Díaz Hernández. Trabajadora Social. Equipo de Menores.

En el siguiente cuadro se señalan los aspectos de los proyectos de gestión valorados, previstos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, y la puntuación máxima asignable a cada aspecto.

Para el **criterio de Proyecto de Gestión**, se atenderá a la valoración realizada por el personal consignado del Área de Protección y Promoción Social, asignando la puntuación correspondiente a cada una de las ofertas mediante informe de valoración debidamente motivado. Puesto que este criterio depende de un juicio de valor, no cuantificable mediante la mera aplicación de una fórmula, su valoración se realizará con carácter previo a la del resto de criterios que son cuantificables automáticamente a través de la aplicación de fórmulas.





## Excmo. Ayuntamiento de la Villa de La Orotava

La puntuación máxima alcanzable será de 23 puntos, en función del mejor ajuste y mayor concreción y desarrollo de las actividades relacionadas con las actuaciones que se detallan en el pliego de prescripciones técnicas. Para ello se analizarán los aspectos que se relacionan a continuación:

Aspecto a valorar	Máxima Puntuación
A.- Flexibilidad y capacidad para gestionar incidencias y modificaciones durante la aplicación del servicio y la coordinación ante las mismas.	3 puntos
B.- Relación del personal con los usuarios del servicio y sus familiares: resolución de conflictos, incidentes, medidas de seguridad e higiene, secreto profesional, etc.	3 puntos
C.- Agilidad y eficacia de protocolos de actuación ante situaciones de emergencia o urgencia y movilización de recursos.	2 puntos
D.- Cumplimiento de legislación sobre protección de datos de carácter personal.	2 puntos
E.- Propuesta de acciones orientadas a la personalización del servicio, a la integración y atención a la diversidad y a la participación del usuario.	3 puntos
H.- Sistema de coordinación entre la empresa o entidad adjudicataria y el Ayuntamiento e internamente.	2 puntos
I.- Control de ejecución del servicio por parte del personal. Normas de actuación por el personal contratado por la empresa y régimen sancionador.	3 puntos
J.- Formación complementaria del personal. Plan de Formación Continua, Especialización y Reciclaje del personal que incida en la calidad del Servicio y en la Prevención del riesgo laborales.	3 puntos
K.- Procedimientos y medios para el control de calidad del servicio. Certificado de gestión de calidad ISO, proceso de mejora continua con protocolo ante las incidencias, etc.	2 puntos

Se expone a continuación, las puntuaciones asignadas a cada empresa, recogiendo el detalle de la puntuación otorgada en cada





## Excmo. Ayuntamiento de la Villa de La Orotava

aspecto y observaciones al respecto:

### 1.- CONCURSANTE: ASOCIACIÓN CANARIA PARA LA POTENCIACIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL GENERACIÓN 21 (G76621036)

ASPECTOS PARA VALORAR	Puntuación	Se valora positivamente	Propuestas de mejora
A. Flexibilidad y capacidad para gestionar incidencias y modificaciones durante la aplicación del servicio y la coordinación ante las mismas.	3	Proximidad. Sede en el municipio de la Orotava. Programación periódica por monitores de las actividades, feedback de eficacia (adaptación al usuario, materiales), introducción de mejoras. Perspectiva pedagógica por la coordinación en la revisión de la programación. Protocolos de seguridad para cada actividad. Protocolo para la sustitución efectiva del personal. Seguro de responsabilidad civil Incidencias. Sistema de seguimiento y registro. Enfoque proactivo. Plan de acción previo ante diferentes situaciones.	
B.- Relación del personal con los usuarios del	3	Entorno de confianza. Compromiso	





## Excmo. Ayuntamiento de la Villa de La Orotava

<p>servicio y sus familiares: resolución de conflictos, incidentes, medidas de seguridad e higiene, secreto profesional, etc.</p>		<p>de respuesta adaptativa. Cuestionarios de valoración, satisfacción y evaluación. Protocolo de resolución de conflictos con usuarios/as.</p>	
<p>C.- Agilidad y eficacia de protocolos de actuación ante situaciones de emergencia o urgencia y movilización de recursos</p>	<p>2</p>	<p>Proximidad. Sede en el municipio de la Orotava. Protocolo para la sustitución efectiva del personal. Amplia bolsa de trabajadores cualificados. Se asegura mantenimiento de mismo número de personal cualificado durante todo el servicio. Compromiso de continuidad y calidad. Metodología interna de evaluación y seguimiento de servicios. Situaciones de urgencia y emergencia: información y preparación a trabajadores sobre protocolos de actuación y movilización de recursos (formación continua, manuales de actuación, simulacros, comunicación con dirección y coordinación). Seguro de responsabilidad civil + Seguro de Accidentes colectivos (cubre por accidente: fallecimiento, invalidez parcial, invalidez absoluta, gastos de asistencia sanitaria)</p>	





## Excmo. Ayuntamiento de la Villa de La Orotava

D.- Cumplimiento de legislación sobre protección de datos de carácter personal.	2	Plantilla con persona en dedicación exclusiva a garantizar la protección de datos → actualización y mejoras continuas. Consentimiento explícito e informado para el tratamiento de datos personales. Garantía de confidencialidad y seguridad. Acceso sólo por personal autorizado. Protocolo de incidencias informáticas	
E.- Propuesta de acciones orientadas a la personalización del servicio, a la integración y atención a la diversidad y a la participación del usuario.	2	Nombra algunas de las acciones a desarrollar. Desarrolla teóricamente la metodología. Señala que las actividades se adaptarán a la diversidad, pero sin detallar, concretar ni profundizar como se llevaría a cabo y en qué consistiría estas adaptaciones. Señala que las personas usuarias participarán de forma activa. Se contemplan ya entre las actividades para la consecución de los fines sociales de la empresa: el impulso de la iniciativa social, la promoción de la igualdad de oportunidades, la defensa de los derechos de las mujeres, etc. Perspectiva de género en todas las acciones.	No hay una concreción ni un desarrollo detallado y descriptivo de las actividades y talleres. Tampoco aparece una descripción detallada de las acciones para atender la discapacidad, así como la metodología, tipología y clasificación de actividades para cada tipo de discapacidad que puedan presentar las personas usuarias de los servicios de día. Las señala pero de forma general sin profundizar. No señala de forma explícita que materiales se utilizarán para los diferentes tipos de discapacidad y en que consisten la adaptación a la discapacidad. .





## Excmo. Ayuntamiento de la Villa de La Orotava

		Se incluye actividades para la educación social, acciones innovadoras para la promoción de valores sociales y la inclusión.	
H.- Sistema de coordinación entre la empresa o entidad adjudicataria y el Ayuntamiento e internamente	2	Protocolo de comunicación interna Protocolo de incidencia del servicio /proyecto Protocolo de difusión de cualquier acción y/o actividad. Reuniones quincenales o mensuales con el Ayuntamiento Coordinador del servicio: seguimiento control de asistencia diaria; análisis de resultados de cuestionarios de valoración; informe mensual con datos cualitativos y cuantitativos de medición de eficacia e impacto (asistencia, grado de participación, etc.) presentada junto a facturación mensual; informe de memoria final del Personal: diario registro de asistencia e informe de la actividad; reunión semanal con coordinación. Comunicación diaria (llamadas, email, mensajería instantánea). Libro inventario de material (registro por coordinador/a)	





## Excmo. Ayuntamiento de la Villa de La Orotava

I.- Control de ejecución del servicio por parte del personal. Normas de actuación por el personal contratado por la empresa y régimen sancionador	2	Código ético Liderazgo horizontal Adhesión del personal a las normas de actuación. Entrega a cada persona de documento: funciones, normativa aplicable, régimen sancionador, derechos y obligaciones. Recogida de firma de compromiso de desempeño. Control de asistencia el personal: programa por teléfono móvil con control de ubicación y fichaje (inicio, descanso y fin de jornada); seguimiento de coordinador (supervisión del registro de fichajes)	No se describe régimen disciplinario interno, faltas y sanciones
J.- Formación complementaria del personal. Plan de Formación Continua, Especialización y Reciclaje del personal que incida en la calidad del Servicio y en la Prevención de riesgo laborales.	2	J.- Formación complementaria del personal. Plan de Formación Continua, Especialización y Reciclaje del personal que incida en la calidad del Servicio y en la Prevención de riesgo laborales.	Entre toda la oferta formativa no proponen formación específica para el personal en atención a la discapacidad y/o diversidad siendo esta formación muy importante para la calidad del Servicio.
K.- Procedimientos y medios para el control de calidad del servicio. Certificado de gestión de calidad ISO, proceso de mejora continua con protocolo ante las incidencias, etc.	2	Figura de Atención a las Personas. Profesional dedicado exclusivamente a la calidad en la atención a las personas: cuestionario de valoración Cuenta con: Manual de Buenas	





## Excmo. Ayuntamiento de la Villa de La Orotava

	<p>Prácticas Medioambientales; Plan de Igualdad; Protocolo de Prevención ante el Acoso; Guía de Buenas Prácticas para la Conciliación Familiar;</p> <p>Empresa que forma parte de: METV (Marco Estratégico Tenerife Violeta); Red de agentes sociales del Valle de La Orotava; Red de entidades de voluntariado del cabildo Insular de Tenerife.</p> <p>Obtuvo Premio Simpromi Integra. Monitores con uniforme.</p> <p>Certificaciones: Gestión de calidad (norma ISO 9001:2015); Seguridad de la Información (27001:2015); Gestión ambiental (norma ISO 14001:2015); EFQM (+400) autoevaluación y planes de mejora continua; Seguridad y salud laboral (norma ISO 45001:2018); SIA Sello internacional de Accesibilidad.</p> <p>Metodología interna de evaluación y seguimiento de servicios anexos con instrumentos útiles para la medición de la calidad</p> <p>Uniformes para monitores/as y tarjeta identificativa.</p>	
<b>Puntuación Total: 20 puntos</b>		





## Excmo. Ayuntamiento de la Villa de La Orotava

### 2.- CONCURSANTE: EDUCOMEX

ASPECTOS PARA VALORAR	Puntuación	Se valora positivamente	Propuestas de mejora
A.- Flexibilidad y capacidad para gestionar incidencias y modificaciones durante la aplicación del servicio y la coordinación ante las mismas.	3	Capacidad para sustitución inmediata del personal, con disposición de una extensa bolsa de profesionales con carácter eventual con disposición e incorporación inmediata. Disposición de una aplicación informática donde se registren las incidencias del personal. Garantía de cobertura del servicio por la figura del coordinador/a. Coordinación con el Ayuntamiento en referencia a las incidencias. Cercanía de la empresa con oficina descentralizada en el municipio.	
B.- Relación del personal con los usuarios del servicio y sus familiares: resolución de conflictos, incidentes, medidas de seguridad e higiene, secreto profesional, etc.	3	Amplia oferta formativa dirigida a padres en relación a competencias parentales. Servicio accesible a los padres y madres, cercanía con los/las profesionales. Enfoque preventivo y constructivo en la resolución de conflictos. Medidas a adoptar y coordinación con los Equipos de Menores ante dificultades presentadas Disposición de una aplicación informática para la gestión del conflicto con participación del grupo mentor. Medidas de seguimiento al respecto. Protocolo de primera acogida en coordinación con las	





## Excmo. Ayuntamiento de la Villa de La Orotava

		<p>familias a través de un Plan General de Intervención. Participación de las familias en el Programa Educativo Individual. Asambleas Familiares el primer cuatrimestre. Tutorías periódicas. Protocolos de seguridad e higiene. Compromiso de secreto profesional. Servicio de Escuela de Padres. Servicio de Merienda saludable.</p>	
C.- Agilidad y eficacia de protocolos de actuación ante situaciones de emergencia o urgencia y movilización de recursos	2	<p>Disposición de un manual sobre pautas de actuación generales y teléfonos de interés para todo el personal. Designación de jefe/a de emergencias y un sustituto/a de emergencia. Formación a los menores sobre formas de actuación en caso de emergencias graves. Disposición de una aplicación "AlertCops" como canal de comunicación con los cuerpos de seguridad, si fuera necesario. Registro de las incidencias en la aplicación interna. Coordinación sistemática con los responsables municipales. Protocolos de actuación en caso de emergencia médica y/o huelga de los trabajadores.</p>	
D.- Cumplimiento de legislación sobre protección de datos de carácter personal.	2	<p>Consentimiento expreso de las familias (modelos de compromiso, consentimiento informado y comunicación externa) Encriptación de los datos sensibles. Disposición de armarios con cerradura para la documentación física.</p>	





## Excmo. Ayuntamiento de la Villa de La Orotava

		Formación previa del personal en relación al tratamiento de datos personales. Formación continua. Compromiso del personal de confidencialidad, secreto profesional y uso adecuado de los recursos a través de la firma de la circular de protección de datos. Auditorías anuales. Colaboración externa de aula marketing digital.	
E.- Propuesta de acciones orientadas a la personalización del servicio, a la integración y atención a la diversidad y a la participación del usuario.	3	Participación activa de los menores en los Programas Educativos Individuales. Encuestas de satisfacción para los menores y sus padres como forma de evaluación. Se proponen técnicas de aprendizaje detalladas teóricamente. Elaboración del Plan Educativo Individual teniendo presente las necesidades que presenten los menores (Objetivos, actividades, recursos y temporalidad) Se detallan una serie de medidas generales teniendo en cuenta las características personales intelectuales, sociales y emocionales de los menores atendiendo a la diversidad y promoviendo la inclusión. Se propone una persona de Apoyo Educativo (6 horas/semanales) y asesoramiento de una comisión especial con funciones dirigidas a promover la interacción positiva, organización de planes flexibles, adaptación de los recursos y materiales así como guiar y coordinar a todos los agentes implicados. Se detallan medidas específicas para los menores atendiendo a la discapacidad presentada (física, sensorial, psíquicas-cognitiva y altas capacidades) Se especifican actuaciones complementarias	





## Excmo. Ayuntamiento de la Villa de La Orotava

		<p>innovadores y de interés para favorecer la participación de los menores y sus familias.</p> <p>Propuesta detallada de la programación y actividades del servicio (objetivos, contenido, y recursos materiales): apoyo escolar, promoción de la salud, educación emocional, autoestima y habilidades sociales, educación en valores, competencia digital, orientación laboral, ocio y tiempo libre, y familia.</p> <p>Presentación de horarios (en periodo lectivo y no lectivo) y contenido de las sesiones de trabajo.</p> <p>Promoción de la perspectiva de género a través de una serie de acciones desarrolladas.</p> <p>Propuesta de actividades extraordinarias (culturales o formativas, medioambientales, lúdicas, encuentros y convivencias)</p> <p>Modelo de intervención psicosocioeducativo, de naturaleza proactiva.</p>	
H.- Sistema de coordinación entre la empresa o entidad adjudicataria y el Ayuntamiento e internamente	2	<p>Exigencia para todo el personal, estar en posesión del certificado negativo del registro central de delincuentes sexuales así como carnet de manipulador de alimentos vigente.</p> <p>Presentación detallada de la estructura del personal.</p> <p>Descripción detallada de los recursos materiales (se destaca el uniforme del personal y tarjeta identificativa)</p> <p>Descripción detallada de los recursos técnicos: aplicación web "Atenea Erp": instrumento de coordinación interna del personal (registro de beneficiarios/as, PEIs, asistencia, seguimiento de actividades, objetivos alcanzados, indicadores de</p>	





## Excmo. Ayuntamiento de la Villa de La Orotava

		<p>éxito, gestión de recursos, registro de incidencias, control de fichaje, permisos y ausencias del personal, gestión de facturas, presupuestos)</p> <p>Accesibilidad del Ayuntamiento a la aplicación web a efectos de consulta así como las familias.</p> <p>Disposición de un ordenador portátil y dispositivo smartphones por cada servicio.</p> <p>Coordinación interna a través de reuniones presenciales o virtuales de carácter mensual, trimestral y cuatrimestral entre el Jefe del servicio, coordinador y equipo de trabajo.</p> <p>Otros canales de comunicación interna: aplicación Atenea, telefónico, almacenamiento en la nube, correo electrónico.</p> <p>Protocolo detallado de coordinación con el Ayuntamiento (plataforma Atenea Erp) basado en reuniones mensuales, trimestrales y de cierre anual.</p> <p>Entrega de informes de seguimiento y evaluación trimestral y memoria anual de resultados.</p>	
I.- Control de ejecución del servicio por parte del personal. Normas de actuación por el personal contratado por la empresa y régimen sancionador	3	<p>Control de asistencia de los menores. Registro acumulativo (hojas de registro y aplicación Atenea)</p> <p>Control de fichaje para el personal informatizado (geolocalización, registro telefónico, lectura de etiqueta NFC)</p> <p>Supervisión del coordinador/a presencial de forma quincenal (Registro de seguimiento)</p> <p>Descripción detallada de normas de actuación y régimen sancionador.</p>	
J.- Formación complementaria del personal. Plan	3	Cuentan con un centro de formación propio con	





## Excmo. Ayuntamiento de la Villa de La Orotava

de Formación Continua, Especialización y Reciclaje del personal que incida en la calidad del Servicio y en la Prevención de riesgo laborales.		formación presencial y a distancia. Formación inicial al personal (sobre el contexto laboral y prevención de riesgos laborales) Formación continua a través de un catálogo de cursos (555 horas de formación) dividido en tres categorías: formación para mejorar la atención prestada a los usuarios/as, formación en nuevas capacitaciones y formación específica en la diversidad funcional. Se ofrecen técnicas pedagógicas descritas detalladamente, como herramientas de vanguardia que permiten potenciar las aptitudes del personal. Evaluación del proceso formativo (de la formación, del aprendizaje y del impacto)	
K.- Procedimientos y medios para el control de calidad del servicio. Certificado de gestión de calidad ISO, proceso de mejora continua con protocolo ante las incidencias, etc.	2	Sistema de evaluación externa (supervisada por los equipos de menores del Ayuntamiento) e interna (inicial, durante del proceso y final a través de encuestas de satisfacción, registro de resultados y memoria anual) Medidas para el control de calidad completa y detallada. Indicadores de control de calidad (nivel de usuarios/as, de coordinación, de equipo de atención directa y del servicio). Ejecución de auditorías regulares y sistemáticas. Posesión de certificado en calidad conforme a la norma une-en iso 9001:2015. Protocolo para la gestión de quejas y reclamaciones. Implementación de un Plan de Igualdad como programa complementario con una serie de medidas de actuación donde se destaca el lenguaje no sexista,	





## Excmo. Ayuntamiento de la Villa de La Orotava

		equiparar la plantilla de ambos sexos, promoción interna, fomento de los permisos de paternidad, impulso de jornada continua, fomento de la conciliación, prevención del acoso sexual.	
			<b>Puntuación Total: 23 puntos</b>

### 3.- CONCURSANTE: AOSSA

ASPECTOS PARA VALORAR	Puntuación	Se valora positivamente	Propuestas de mejora
A-Flexibilidad y capacidad para gestionar incidencias y modificaciones durante la aplicación del servicio y la coordinación ante las mismas.	3	Existencia de un protocolo de comunicación de incidentes a las familias que conlleva objetivos, proceso, comunicación inicial a las familias y el seguimiento y evaluación. Por otra parte se describe la existencia de un Protocolo de incidencias y modificaciones con objetivos específicos, clasificación de las incidencias, el procedimiento para su gestión así como la descripción de medidas preventivas.	
B.- Relación del personal con los usuarios del servicio y sus familiares: resolución de conflictos, incidentes, medidas de seguridad e higiene, secreto profesional, etc.	3	Existen objetivos concretos para generar la vinculación del servicio con las familias. Existencia de un protocolo de	





## Excmo. Ayuntamiento de la Villa de La Orotava

		<p>resolución de conflictos.</p> <p>Presentación de Medidas de Seguridad e higiene, especificando medidas de seguridad, de higiene, de prevención de accidentes y enfermedades.</p> <p>Explicación de la importancia del secreto profesional, medidas digitales de protección de la información de las familias. Firma del equipo educativo de un contrato de confidencialidad además de recibir formación al respecto. Formato físico protegido bajo llave y protección de datos digitales.</p>	
C.- Agilidad y eficacia de protocolos de actuación ante situaciones de emergencia o urgencia y movilización de recursos	2	<p>Existencia de un protocolo de actuación ante situaciones de emergencia o urgencia, detallando el procedimiento según el tipo de urgencia; médica urgente de un/una menor, situación de baja laboral no prevista (contando con una bolsa de trabajadores/as), por tanto movilizando sus propios recursos para cubrir el servicio y garantizar una atención eficaz. Ofrece formación a los/las trabajadores sobre primeros auxilios para afrontar situaciones de emergencia.</p>	





## Excmo. Ayuntamiento de la Villa de La Orotava

		Dentro de la coordinación interna se describe un sistema de control de ejecución del servicio por parte del personal. Las normas de actuación del personal contratado por la empresa y el régimen sancionador.	
D.- Cumplimiento de legislación sobre protección de datos de carácter personal.	2	La empresa garantiza la protección de datos de carácter personal según la legislación vigente. Mantendrán estrictos niveles de seguridad en la protección de datos, siguiendo el personal las normas estrictas y, en el caso de contratación de terceros se le exigirá que acaten las mismas normas, permitiendo auditarles para verificar su cumplimiento. Explica los derechos de las personas interesadas en acceder, rectificar, suprimir, revocar el consentimiento, etc. También se informará al interesado, la información donde realizar una reclamación si se ha desatendido por la empresa el tratamiento de datos de carácter personal.	
E.- Propuesta de acciones orientadas a la personalización del servicio, a la integración y atención a la diversidad y a la participación del	1	Existe una descripción de acciones detallada en actividades, divididas en <b>individuales</b> (atención según PAIM,	





## Excmo. Ayuntamiento de la Villa de La Orotava

usuario.		<p>Proyecto Intervención Individual con el/la menor) y <b>grupales</b>.</p> <p>Las actividades a su vez, integran los bloques de apoyo escolar, psicomotricidad, competencia social, educación emocional, educación en valores y actividades de ocio y tiempo libre.</p> <p>Además se elabora un cronograma mensual en el que se insertan las actividades extraordinarias.</p> <p>Destaca la necesidad de coordinación a través de reuniones con el/la coordinador/a o educador/a del SD, con las familias, el/la menor, el tutor/a de su centro escolar y una/un referente del Equipo de menores del Ayuntamiento.</p> <p>También se destaca la participación del/la menor en el PAIM, en su elaboración y en la evaluación diaria para alcanzar objetivos.</p> <p>Se describen actividades que promocionan la integración como grupo de participantes.</p> <p>En el apartado de Evaluación del SD aparece descrito de forma detallada destacando la participación y grado de satisfacción de los/las menores y</p>	
----------	--	--	--





## Excmo. Ayuntamiento de la Villa de La Orotava

		<p>sus familias.</p> <p><b>Describe que las actividades se adaptarán a las necesidades individuales, pero no hacen alusión ni descripción de actividades adaptadas a través de métodos pedagógicos o infraestructura en la atención a la discapacidad.</b></p> <p><b>No se hace alusión a la perspectiva de género como eje transversal en las acciones o actividades de aprendizaje.</b></p>	
H.- Sistema de coordinación entre la empresa o entidad adjudicataria y el Ayuntamiento e internamente	3	<p>Descripción de una coordinación fluida y continua de la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento, destacando el protocolo de incidencias en el SD, protocolo de comunicación interna.</p> <p>Los puntos a tratar en la implementación del proyecto son:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Seguimiento y evaluación del Proyecto.</li><li>-Cumplimiento de las condiciones del contrato.</li><li>-Corregir deficiencias o incidencias.</li><li>-Resolución de incidencias</li></ul>	





## Excmo. Ayuntamiento de la Villa de La Orotava

		<p>planteadas por el/la técnico/a municipal.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Reuniones determinadas por el Ayunto o a demanda de forma extraordinarias por cualquiera de los miembros.</li><li>-Garantizar la programación.</li><li>-Seguimiento del Plan de Calidad</li><li>-Atención a las familias.</li></ul> <p><b>Participantes: Jefe de Sección de la Zona de Trabajo Social</b></p> <p>Se evaluará la información a través de registros, informes, memorias, actas de reunión, informe de incidencias, PAIM.</p> <p>Con una periodicidad de coordinación mensual.</p> <p>Los canales de comunicación aportados son: A través de herramientas de TICS A3NOM A3CON Servidor VPN Correo electrónico Teléfono móvil WhatsApp Videollamadas</p>	
--	--	--	--





## Excmo. Ayuntamiento de la Villa de La Orotava

		<p>Diagrama de Grant Doodle Agreedo.</p> <p>La empresa propone compartir con el Ayuntamiento información útil a través de instrumentos informáticos.</p>	
I.- Control de ejecución del servicio por parte del personal. Normas de actuación por el personal contratado por la empresa y régimen sancionador	3	<p>Se describen las directrices y procedimientos establecidos para regular el comportamiento y actividades de los miembros del SD.</p> <p>Las normas de actuación que proponen son las referentes a:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Profesionalidad y conducta ética.</li><li>-Seguridad y bienestar de los menores.</li><li>-Colaboración y trabajo en equipo</li><li>-Desarrollo profesional.</li></ul> <p>En relación al régimen sancionador hay una relación de conductas diferenciadas en el tipo de faltas, el procedimiento sancionador y el tipo de sanciones.</p> <p>Propuesta de la app GeoVictoria para el control de presencia del personal)</p>	





## Excmo. Ayuntamiento de la Villa de La Orotava

		<p>Código ético Liderazgo horizontal Adhesión del personal a las normas de actuación. Entrega a cada persona de documento: funciones, normativa aplicable, régimen sancionador, derechos y obligaciones. Recogida de firma de compromiso de desempeño. Control de asistencia el personal: programa por teléfono móvil con control de ubicación y fichaje (inicio, descanso y fin de jornada); seguimiento de coordinador (supervisión del registro de fichajes)</p>	
J.- Formación complementaria del personal. Plan de Formación Continua, Especialización y Reciclaje del personal que incida en la calidad del Servicio y en la Prevención de riesgo laborales.	2	<p>La empresa ofrece un plan de formación a sus empleados/as un curso básico de Prevención de Riesgos Laborales de 50 horas. La empresa ofrece una propuesta de acción formativa complementaria a través de 10 módulos, a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Marco legal y normativo de la atención a menores.</li><li>-Desarrollo evolutivo</li><li>-Intervención con menores en situación de riesgo o desamparo.</li><li>-Técnicas y herramientas para</li></ul>	Entre toda la oferta formativa no proponen formación específica para el personal en atención a la discapacidad y/o diversidad siendo esta formación muy importante para la calidad del Servicio.





## Excmo. Ayuntamiento de la Villa de La Orotava

		<p>intervención con menores</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-La coordinación con las familias y otros agentes implicados</li><li>-La gestión del SD</li><li>-La Ley Orgánica de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.</li><li>-Igualdad</li><li>-Primeros Auxilios, RCP y DESA</li><li>-Liderarte</li></ul> <p>Este Plan de Formación es una propuesta, que la empresa entiende que partirá de la detección de necesidades para la capacitación y competencia profesional. Además establece una evaluación del plan de formación.</p>	
K.- Procedimientos y medios para el control de calidad del servicio. Certificado de gestión de calidad ISO, proceso de mejora continua con protocolo ante las incidencias, etc.	2	La empresa ha desarrollado un robusto sistema de gestión de calidad, basado en la Norma UNE-ISO 9001:2015 y adaptado a la Norma USE-ISO 10002:2018, todo enmarcado dentro del Plan de Calidad aprobado basado en EFQM (Modelo Europeo de Excelencia).	





## Excmo. Ayuntamiento de la Villa de La Orotava

		<p>La empresa presenta los procedimientos para el control de calidad a través de la descripción del compromiso de la empresa, el análisis del contexto, la planificación estratégica, documentación y comunicación, la capacitación y concienciación, la gestión de procesos, y la evaluación y mejora continuas.</p> <p>Utiliza como medios para el control de calidad del servicio la supervisión y evaluación regular y herramientas de monitoreo, que incluye encuestas de satisfacción dirigidas a menores, sus familias y el personal del SD, cuestionarios de clima laboral, entre otros.</p> <p>Detalla así mismo los indicadores de calidad del servicio relacionados con el menor y relacionados con la familia.</p> <p>La empresa está certificada en la norma ISO 9001 Y 14001 para asegurar la gestión eficiente y transparente manteniendo informados a los responsables municipales y cumpliendo con las obligaciones</p>	
--	--	--	--





## Excmo. Ayuntamiento de la Villa de La Orotava

		<p>contractuales.</p> <p>Existe un proceso de mejora continua, a través de la evaluación de sus protocolos de incidencias, protocolos de emergencias o urgencias, de coordinación, de intervención, protocolos de evaluación...</p> <p>No presenta anexos de la descripción de los procedimientos ni sellos o premios de calidad en la labor de implementación en la atención a menores a través de servicios de día.</p>	
			<b>Puntuación Total: 21 puntos</b>

### 4.- CONCURSANTE: OCIDE

ASPECTOS PARA VALORAR	Puntuación	Se valora positivamente	Propuestas de mejora
A. Flexibilidad y capacidad para gestionar incidencias y modificaciones durante la aplicación del servicio y la coordinación ante las mismas.	1,5	<p>Existe un protocolo de coordinación entre la empresa y los técnicos municipales en la que se recoge posibles mejoras a realizar.</p> <p>Cuenta con un protocolo para la sustitución efectiva del personal.</p>	<p>No se habla de la flexibilidad y la capacidad de gestión de incidencias y modificaciones salvo las relacionadas con la sustitución del personal.</p> <p>No cuenta con protocolos de seguridad para cada actividad.</p> <p>Carece de Plan de acción previo ante diferentes situaciones.</p>





## Excmo. Ayuntamiento de la Villa de La Orotava

B.- Relación del personal con los usuarios del servicio y sus familiares: resolución de conflictos, incidentes, medidas de seguridad e higiene, secreto profesional, etc.	1	Existe un apartado en el que se establece la coordinación con las familias. Recoge encuestas de satisfacción, registro de incidencias, buzón de quejas y sugerencias de los usuarios/as y sus familias.	No existe protocolo de resolución de conflictos con usuarios/as. Las medidas de seguridad e higiene están solo relacionadas con el personal, no se profundiza en el secreto profesional.
C.- Agilidad y eficacia de protocolos de actuación ante situaciones de emergencia o urgencia y movilización de recursos.	0,5	Cuenta con un protocolo para la sustitución efectiva del personal.	No se recoge ningún protocolo de actuación ante situaciones de emergencia o urgencia con los usuarios del servicio.
D.- Cumplimiento de legislación sobre protección de datos de carácter personal.	1	Se recoge un compromiso por parte de la empresa a realizar un tratamiento de datos según lo previsto en la ley. Cuenta con un contrato de asesoramiento y auditoría por la empresa Aixa Corpore S.L.	No cuenta con un consentimiento explícito e informado para el tratamiento de datos personales de los usuarios. No se hace mención a la confidencialidad y seguridad de los datos. No recoge un protocolo de incidencias informáticas.
E.- Propuesta de acciones orientadas a la personalización del servicio, a la integración y atención a la diversidad y a la participación del usuario.	0,5	Tiene en cuenta las acciones personalizadas con cada uno de los usuarios en los PEI, en los que se cuenta con la participación de los menores y sus familias en la	No se recogen ningún tipo acciones concretas a desarrollar. No aparece una descripción detallada de las acciones para atender la discapacidad, así





## Excmo. Ayuntamiento de la Villa de La Orotava

		<p>elaboración. Desarrolla teóricamente la metodología a utilizar. Se contempla la participación de los usuarios/as de forma activa .</p>	<p>como la metodología, tipología y clasificación de actividades para cada tipo de discapacidad que puedan presentar las personas usuarias de los servicios de día. No señala de forma explícita que materiales se utilizarán para los diferentes tipos de discapacidad y en qué consisten la adaptación a la discapacidad. No recoge la contratación de un técnico especialista.</p>
H.- Sistema de coordinación entre la empresa o entidad adjudicataria y el Ayuntamiento e internamente	1	<p>Se recoge la coordinación en tres niveles (empresa y Ayuntamiento, empres y personal, personal y familias). Coordinación interna (reuniones mensuales, reuniones informarles puntuales, etc.).</p>	<p>No se especifica cómo se van a llevar a cabo las coordinaciones ni con qué periodicidad. Se habla de la coordinación con el Ayuntamiento, pero no se refleja la coordinación sistemática con los técnicos del equipo de menores.</p>
I.- Control de ejecución del servicio por parte del personal. Normas de actuación por el personal contratado por la empresa y régimen sancionador	2	<p>Recoge la normativa de actuación por parte del personal y el régimen disciplinario internos. Se establece un control exhaustivo a nivel de organización de la empresa sobre la gestión y funcionamiento del servicio y de la actividad del personal adscrito al mismo con: auditorías internas, actas de reuniones,</p>	





## Excmo. Ayuntamiento de la Villa de La Orotava

		seguimiento de los pliegos, cumplimientos de los objetivos, observación, comunicación y coordinación. Existe un proceso para valoración del servicio	
J.- Formación complementaria del personal. Plan de Formación Continua, Especialización y Reciclaje del personal que incida en la calidad del Servicio y en la Prevención de riesgo laborales.	0,5	Cuenta con un certificado de actividad preventiva. Se recoge formación para el personal en materia de prevención de acoso sexual y por razón de sexo, sensibilización en igualdad de oportunidades y curso de primeros auxilios.	El plan de formación que recoge es escaso, no recoge la formación continua, ni la Especialización y Reciclaje del personal. No proponen formación específica para el personal en atención a la discapacidad y/o diversidad siendo esta formación muy importante para la calidad del Servicio.
K.- Procedimientos y medios para el control de calidad del servicio. Certificado de gestión de calidad ISO, proceso de mejora continua con protocolo ante las incidencias, etc.	0,5	Recoge un plan de calidad del servicio y control de calidad que estructura en cuatro niveles.	NO contempla instrumentos a utilizar para la medición de la calidad. No cuenta con certificado de gestión de calidad (ISO). No cuenta con protocolos para gestión de incidencias, prevención ante situaciones de acoso, procesos de mejora continua.....
			<b>Puntuación Total: 8,5 puntos</b>





## Excmo. Ayuntamiento de la Villa de La Orotava

### 5- CONCURSANTE: VINGMOCAN DE INVERSIONES S.L.

ASPECTOS PARA VALORAR	Puntuación	Se valora positivamente	Propuestas de mejora
A. Flexibilidad y capacidad para gestionar incidencias y modificaciones durante la aplicación del servicio y la coordinación ante las mismas.	2	Considera la flexibilidad y la gestión de incidencias como elemento fundamental de calidad, resolver problemas de forma eficiente, con el mínimo impacto, revisión constante para identificación de los planes y procesos de intervención previstos. Refiere que dispondrá de hojas de control de incidencias y coordinación con la empresa para dejar constancia de las mismas. Desglosa pasos claves para la gestión de incidencias (identificación, clasificación, priorización, resolución, revisión y cierre) Explica las funciones del coordinador en la gestión de incidencias	Desarrollar y especificar la propuesta para hacerla más competitiva.





## Excmo. Ayuntamiento de la Villa de La Orotava

		(coordinación, comunicación, análisis y mejoras) en base al feedback y los datos recogidos. Refiere la importancia de la capacitación del personal para garantizar la flexibilidad y la capacidad en la gestión de incidencias.	
B.- Relación del personal con los usuarios del servicio y sus familiares: resolución de conflictos, incidentes, medidas de seguridad e higiene, secreto profesional, etc.	2	En el plan de intervención refleja en la gestión de conflictos métodos claves como la comunicación, la negociación y la mediación. Señala que las estrategias a emplear para el funcionamiento en la gestión de conflictos pueden ser: la escucha activa, identificar el problema subyacente, mantener la calma, búsqueda de puntos en común, la negociación, buscar la ayuda de un mediador y aceptar responsabilidades en la resolución del conflicto. Destaca la confidencialidad como obligación por parte del equipo y el respeto de la dignidad de las personas implicadas y de la información recogida en la historia socio-personal.	Especificar y desarrollar la propuesta.  Mejorar la propuesta de Merienda saludable.





## Excmo. Ayuntamiento de la Villa de La Orotava

		<p>Establece recomendaciones para que el personal tenga en cuenta la confidencialidad y el secreto profesional en la ejecución del servicio. Se dará la formación correspondiente en este sentido.</p> <p>En cuanto a las medidas de seguridad e higiene refiere serán trabajadas en el plan de intervención, con información continua sobre la evolución del caso.</p> <p>Los/as profesionales del servicio, los beneficiarios/as directos y las familias recibirán acciones formativas en cuanto a los ámbitos de interés (confidencialidad y secreto profesional, medidas de seguridad e higiene, resolución de conflictos e incidencias)</p>	
C.- Agilidad y eficacia de protocolos de actuación ante situaciones de emergencia o urgencia y movilización de recursos	1,5	<p>Refiere se establecerá y se informará por escrito al personal educativo sobre los trámites a realizar en el caso de emergencias (Protocolo). Se informará con urgencia al coordinador/a, a las familias y a la empresa de lo sucedido.</p>	<p>Desarrollar y documentar con mayor detalle la propuesta.</p> <p>Especificar el Protocolo</p>





## Excmo. Ayuntamiento de la Villa de La Orotava

		<p>El centro dispondrá de parte de accidentes. Se llamará al 112 y se darán las indicaciones que se les requieran.</p>	
D.- Cumplimiento de legislación sobre protección de datos de carácter personal.	2	<p>Refiere tener contrato con la empresa AUDIDAT para la prestación de servicios de consultoría y auditoría en relación con el cumplimiento de la normativa de protección de datos personales. Vigente.</p> <p>Contempla la realización de auditorías anuales de verificación, evaluación y valoración de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad y el tratamiento, así como controles regulares anuales de cumplimiento de los principios y obligaciones recogidas.</p> <p>Refiere que todos los documentos que se empleen en el servicio de día contarán con las directrices necesarias para garantizar esa protección.</p>	





## Excmo. Ayuntamiento de la Villa de La Orotava

<p>E.- Propuesta de acciones orientadas a la personalización del servicio, a la integración y atención a la diversidad y a la participación del usuario.</p>	2	<p>Señala que el conjunto de actuaciones educativas propuestas darán respuesta a las diferentes capacidades, ritmos y estilos de aprendizaje, motivaciones, intereses, situaciones socioeconómicas y culturales, lingüísticas y de salud del alumnado en base a los objetivos generales a alcanzar.</p> <p>La respuesta para atender a la diversidad del alumnado se compone de medidas y recursos generales y específicos.</p> <p>Propone un Modelo de gestión que responda a las necesidades de los menores, así como a la consecución de los objetivos propuestos.</p> <p>Protocolo de derivación que contemple ficha de derivación, comprobación de plazas y ajuste al perfil para aceptar ingreso y contacto del equipo educativo con la familia (presentación del recurso y la normativa del mismo).</p> <p>Se llevará a cabo la Planificación y programación de todas las actividades y programas en relación a la población atendida, entorno comunitario y del servicio. Se tendrá</p>	<p>El desarrollo de las propuestas en el proyecto, recursos relacionados con la diversidad.</p> <p>Tener en cuenta la formación complementaria en diversidad funcional.</p>





## Excmo. Ayuntamiento de la Villa de La Orotava

		<p>en cuenta las propuestas y demandas del órgano contratante, del área de Servicios Sociales, incluyendo las propuestas de mejora y de las unidades familiares con que se interviene.</p> <p>Destaca la coordinación de los agentes implicados.</p> <p>Tiene en cuenta la comunicación permanente y fluida de los/as profesionales, la evaluación, la programación de actividades, revisión de evolución y situación personal de los menores, la convivencia, normativa y actividades. Quejas y sugerencias. Formular propuestas.</p> <p>Importancia de la familia como parte imprescindible en el proceso de toma de decisiones.</p>	
H.- Sistema de coordinación entre la empresa o entidad adjudicataria y el Ayuntamiento e internamente	1	<p>Contempla la figura de la persona responsable que establece las directrices de trabajo hacia el equipo educativo, persona de contacto entre el coordinador/a y la empresa.</p> <p>Coordinación y comunicación continua con el Ayuntamiento de la Orotava, en plazos y documentación requerida. Soporte digital.</p> <p>Entrega en plazo de memorias trimestrales y anuales por registro de</p>	Desarrollo más exhaustivo de la coordinación.





## Excmo. Ayuntamiento de la Villa de La Orotava

		entrada, así como las incidencias. Coordinación continua y reuniones con el Equipo Territorial de Riesgo. Supervisor/a con visitas semanales para observar y supervisar el buen funcionamiento del servicio.	
I.- Control de ejecución del servicio por parte del personal. Normas de actuación por el personal contratado por la empresa y régimen sancionador	2,5	Personal obligado a cumplir puntualidad, asistencia y permanencia en el puesto de trabajo. Firmar al comienzo y al final de la jornada laboral. Comunicar los retrasos al coordinador/a del servicio y ausencias de trabajo con suficiente antelación para posibles reestructuraciones del servicio. Se podrán establecer partes de incidencias si es necesario. Especifica las normas de actuación con el personal contratado por la empresa y el régimen sancionador. Faltas graves, leves. Menciona Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Menciona que ante la presencia de faltas, la empresa se registrará por la normativa vigente en materia de sanciones.	





## Excmo. Ayuntamiento de la Villa de La Orotava

<p>J.- Formación complementaria del personal. Plan de Formación Continua, Especialización y Reciclaje del personal que incida en la calidad del Servicio y en la Prevención de riesgo laborales.</p>	3	<p>Importancia de potenciar habilidades y fortalezas del personal, y superar oportunidades de mejora. Procedimiento: Ver necesidades de formación de los empleados, elaborar un plan de formación, impartir las acciones formativas y dar seguimiento y evaluación del proceso. Destaca los beneficios de esta acción formativa. Aporta una propuesta formativa</p>	
<p>K.- Procedimientos y medios para el control de calidad del servicio. Certificado de gestión de calidad ISO, proceso de mejora continua con protocolo ante las incidencias, etc.</p>	0,6	<p>Refiere revisión constante para identificación de los planes y procesos de intervención previstos. Así mismo, que dispondrá de hojas de control de incidencias y coordinación con la empresa para dejar constancia de las mismas.</p>	<p>Aportar la certificación ISO de calidad del servicio</p> <p>Especificar el Plan de Calidad a desarrollar por la empresa y su seguimiento.</p>
<p style="text-align: right;"><b>Puntuación Total: 16,6 puntos</b></p>			





## Excmo. Ayuntamiento de la Villa de La Orotava

---

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

