

	<p style="text-align: center;">Ayuntamiento de Castro-Urdiales</p> <p><i>Documento electrónico, puede consultar su autenticidad en :</i> https://sedeelectronica.castro-urdiales.net/esigecu2011/Privado/Validacion/ValidarDocumento.aspx</p> <p style="text-align: center;">  276D5X2T0D2K6G480DY1 </p>	<p>CON18113K</p> <p>CCR</p> 
--	---	--

ACTA DE LA MESA DE CONTRATACIÓN (reunión celebrada el 29 de mayo de 2024)

En la Sala de Concejales de la Casa Consistorial del Excmo. Ayuntamiento de Castro-Urdiales, siendo las 10:30 horas del día de la fecha, se reúnen los miembros de la Mesa de Contratación, previa convocatoria legalmente cursada al efecto, con los siguientes asistentes:

PRESIDENTE:

D. Pablo Antuñano Colina, Concejales de Hacienda, Contratación y Régimen Interior.

VOCALES:

D. Fernando Martínez de Arriba, Interventor de la Corporación.

D. Manuel Trigo González, Secretario de la Corporación.

D^a Carla Paola Urabayen de Andrés, Presidenta de la Comisión de Seguimiento y Control de la Contratación.

D. Carmelo Cano Ruiz, Técnico de Contratación.

SECRETARIO: D. Manuel Trigo González.

Excusa su asistencia D. Jose Antonio Gutiérrez Olivares, Técnico de Administración General.

1.- Valoración criterios basados en juicios de valor procedimiento abierto tramitado para la adjudicación de contrato de servicios de Ayuda a Domicilio en el municipio de Castro-Urdiales (CON/172/2023)

Se da lectura al informe técnico emitido en relación con el asunto referenciado, a petición de la Mesa, por los Trabajadores Sociales del Departamento de Servicios Sociales D^a M^a Dolores Arzac Vázquez y D. Javier Vázquez Salguero, que se expresa literalmente en los siguientes términos:

Reunidos M.^a Dolores Arzac Vázquez y Javier Vázquez Salguero, trabajadores sociales del Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Castro-Urdiales y según se nos ha requerido por la Mesa de Contratación para la adjudicación del contrato referido con anterioridad, exponemos:

Que se han presentado a dicho procedimiento nueve proposiciones técnicas para la adjudicación del Servicio de Ayuda a Domicilio:

- ARQUISOCIAL
- ASISTENZIA
- AYUDA FAMILIAR
- AZVASE
- BCM
- EULEN
- OSVENTOS
- SACYR
- SANIVIDA

En base al pliego de cláusulas administrativas en su Anexo I, artículo 19.2.- Criterios no valorables en cifras o porcentajes:

Proyecto técnico para la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio: se valorará la memoria técnica presentada, hasta un máximo de 49 puntos.

El documento no excederá de 50 páginas incluida la presentación de la empresa, anexos, etc, con interlineado sencillo, letra Arial tamaño 10, en el que se detallará el modelo organizativo y de gestión propuesto, con la descripción de los siguientes datos que serán objeto de valoración:

1. *Definición del modelo de gestión del servicio con descripción de los principios de actuación, organización del equipo de profesionales, procedimiento de asignación y sustitución en casos de enfermedad, vacaciones o*

cualquier otro tipo de ausencias del personal que realiza la atención directa y de coordinación. **Se puntuará hasta un máximo de 20 puntos.**

2. Descripción e implementación de un método preciso de registro y control diario de horas efectivas de servicio y horas disponibles (altas y bajas), con el objetivo de ajustar la demanda a la disponibilidad de horas de acuerdo con el presupuesto y número de horas mensuales prorrateadas. **Se valorará con un máximo de 10 puntos.**

3. Tratamiento de las situaciones sobrevenidas (usuario ausente, no abre, urgencias médicas, hospitalizaciones, fallecimientos, conflictos familiares, con la auxiliar, etc). **Se puntuará con un máximo de 10 puntos.**

4. Instrumentos de sistematización y evaluación del servicio (registros, técnicas, indicadores, etc). **Se puntuará con un máximo de 4 puntos.**

5. Programa anual de actividades formativas y de reciclaje destinadas a los profesionales adscritos al servicio. La orientación de esta formación seguirá el Modelo de Atención Centrada en la Persona (ACP). **Se puntuará con un máximo de 2 puntos.**

6. Sistema de coordinación y comunicación interno entre el equipo profesional de la empresa; y externo, entre la empresa y los técnicos de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Castro-Urdiales. **Se puntuará con un máximo de 3 puntos.**

El baremo a utilizar será el siguiente:

CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO	RANGO DE PUNTUACIÓN	PUNTUACIÓN OBTENIDA
1. Definición del modelo de gestión	0-20	
1.1. Principios de actuación	0-5	
1.2. Organización del equipo de profesionales	0-10	
1.3. Procedimientos del servicio	0-5	
2. Sistema de registro y control diario	0-10	
2.1. Herramientas informáticas	0-5	
2.2. Procedimientos	0-5	
3. Situaciones sobrevenidas	0-10	
4. Instrumentos de sistematización y evaluación del servicio	0-4	
5. Actividades formativas y de reciclaje	0-2	
6. Sistema de coordinación y comunicación	0-3	
PUNTUACIÓN TOTAL CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO	0-49 puntos	

A continuación, se procede a señalar los aspectos más significativos de cada proyecto técnico presentado, siguiendo el orden alfabético.

INFORME VALORACIÓN PROYECTO TÉCNICO "ARQUISOCIAL, S.L."

ARQUISOCIAL presenta un proyecto técnico caracterizado por una buena exposición de la base teórica. Se observa la incorporación de un perfil administrativo como una mejora sustancial respecto a otras propuestas pero muy lejos de las entidades que amplían la figura de coordinadora técnica. En el resto de categorías alcanza una baremación notable destacando negativamente en la formación mínima obligatoria y retribuida.

1. Definición del modelo de gestión (hasta 20 puntos).

Arquisocial define su **modelo** de Atención Integral Centrado en la Persona (AICP) atendiendo al criterio de integralidad e individualidad, colocando a la persona como el agente activo fundamental en todos los procesos relacionados con su atención.

Las actuaciones que lo garantizan estarán bajo los **principios** de: a) autonomía; b) inclusión social; c) participación; d) integralidad; e) individualidad; y f) continuidad de la atención. Este modelo de gestión tienen intención de implantarlo mediante un programa piloto de superislas que contará con la asesoría técnica de un comité para su puesta en marcha, junto con un análisis de la situación actual para hacer llegar una propuesta de zonificación y una evaluación con informes de cada fase.

En el **equipo de profesionales** se propone la contratación extra de un perfil de auxiliar administrativo contratado 30 horas semanales. Las auxiliares a domicilio se asignarían a cada usuario en forma de tándem, de manera que habría siempre una AD titular y otra suplente, además de una profesional volante para imprevistos en todos los casos. Se cuenta con un equipo de auxiliares para casos de mayor complejidad técnica y un equipo de apoyo profesional.

En cuanto a las sustituciones de auxiliares domiciliarias se intentará que se cubra con la suplente y se contará con una bolsa de empleo propia que incluirá perfiles de difícil inserción y de entidades de inserción de la zona. Se echa en falta un protocolo de sustitución de la coordinadora.

	<h1>Ayuntamiento de Castro-Urdiales</h1>	 CON18113K  CCR 	
	<p><i>Documento electrónico, puede consultar su autenticidad en :</i> https://sedeelectronica.castro-urdiales.net/esigecu2011/Privado/Validacion/ValidarDocumento.aspx</p>  <p style="text-align: center;">276D5X2T0D2K6G480DYI</p>		

El alta del servicio se realizará tras la visita de presentación de la auxiliar con la coordinadora con una reducción de plazos respecto al pliego, pero no se menciona la valoración conjunta del personal técnico municipal. En la oferta se plantea el estudio del caso con un programa de atención a la vulnerabilidad o riesgo social y otro de atención al trastorno mental, aunque no se entra demasiado en su explicación o en el detalle.

Por último, el seguimiento contará con una visita tras el alta, un periodo de adaptación con llamadas a los diez días y pasadas otras dos semanas, contacto con el cuidador principal para evaluar el servicio y visita al final del periodo de adaptación, aunque no se especifica al periodo. Se valora positivamente la revisión semestral del PIA.

2. Sistema de registro y control diario (hasta 10 puntos).

La empresa llevará a cabo el registro del Servicio de Ayuda a Domicilio mediante la aplicación informática Gesad, que tendrá el módulo de extranet web para el personal de Servicios Sociales, la aplicación mobile de cara al fichaje de las auxiliares y el módulo Gesad family con un proyecto piloto de 40 familias. Este último se hace muy escaso para las necesidades del servicio. Respecto a la explicación de las funciones, falta un desarrollo mucho mayor de los procedimientos de la herramienta.

3. Situaciones sobrevenidas (hasta 10 puntos).

Arquisocial enumera unos 20 protocolos para situaciones sobrevenidas clasificándolas en dos categorías y explicando detalladamente la mitad de ellas, las cuales se observan escasas aunque están expuestas con gran claridad.

Además es de las pocas entidades que hacen mención explícita de un protocolo para la entrega de llaves y los servicios en caso de pandemia.

4. Instrumentos de sistematización y evaluación (hasta 4 puntos).

En cuanto a los instrumentos objetivos de medición de la calidad del servicio no mencionan el EFQM NIVEL 600+ ni el ISO 14001:2015 de medioambiente, señalando de manera correcta el resto de indicadores.

5. Actividades formativas y de reciclaje (hasta 2 puntos).

Arquisocial presenta un programa de actividades formativas basado en el modelo AICP muy protocolizado y con una gran oferta de cursos establecidos según el año de implantación del servicio. La formación se especifica como retribuida pero no se establece su obligatoriedad ni el mínimo de horas que debiera ser de 20 anuales.

6. Sistema de coordinación y comunicación (hasta 3 puntos).

El sistema de coordinación de la organización, tanto interna como externa, se encuentra muy detallado cumpliendo todos los plazos demandados por parte de la entidad local. Se valora positivamente el seguimiento extraordinario para casos de especial vulnerabilidad social y sus informes correspondientes.

CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO	RANGO DE PUNTUACIÓN	PUNTUACIÓN OBTENIDA
1. Definición del modelo de gestión	0-20	13
1.1. Principios de actuación	0-5	4
1.2. Organización del equipo de profesionales	0-10	6
1.3. Procedimientos del servicio	0-5	3
2. Sistema de registro y control diario	0-10	6
2.1. Herramientas informáticas	0-5	4
2.2. Procedimientos	0-5	2
3. Situaciones sobrevenidas	0-10	7
4. Instrumentos de sistematización y evaluación del servicio	0-4	3
5. Actividades formativas y de reciclaje	0-2	0
6. Sistema de coordinación y comunicación	0-3	3
PUNTUACIÓN TOTAL CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO	0-49 puntos	32 puntos

INFORME VALORACIÓN PROYECTO TÉCNICO "ASISTENZIA"

ASISTENZIA presenta un proyecto técnico muy completo en líneas generales, bien estructurado y sólido en cuanto a lo solicitado en los pliegos técnicos. En las principales categorías, además, mejora lo demandado desde el Ayuntamiento,

destacando la media jornada de apoyo a la coordinadora del Servicio de Ayuda a Domicilio, siendo la única que propone tal mejora junto con EULEN. En el resto de aspectos cumple con lo demandado sin proponer aumento de la calidad de atención o de los plazos de los procedimientos que les suponga una ventaja comparativa importante. En la categoría de la formación obligatoria tampoco alcanza las 20 horas anuales.

1. Definición del modelo de gestión (hasta 20 puntos).

Asistencia presenta un **modelo** de gestión basado en un estudio realizado sobre la población de Castro-Urdiales que se centra en la Atención Integral Centrada en la Persona, la coordinación con SS.SS., las condiciones de trabajo del personal de atención y la formación a cuidadores.

Este modelo tendrá como referencia los siguientes **principios** de actuación: 1) autonomía e independencia; 2) profesionalidad; 3) participación; 4) individualidad; 5) calidad; 6) continuidad y adaptación; y 7) inclusión social. Sobre estos principios afirman que habrá una formación y se verán plasmados en la entrega de un código deontológico, sin más indicadores ni herramientas que puedan verificar su implantación.

En el **equipo de profesionales** destaca de manera notoria la contratación de una segunda coordinadora a media jornada con dedicación exclusiva al SAD de Castro-Urdiales. El equipo se complementa con personal de recursos humanos con una dedicación de 15 horas semanales y apoyo externo. Existirá una bolsa de personal actualizada cada dos meses con las dos primeras personas de la lista formadas para su incorporación inmediata, para pertenecer a dicha bolsa se exigirá formación adecuada y certificación negativa de delitos sexuales. También se valora positivamente que para las sustituciones sobrevenidas de las auxiliares domiciliarias se contará con una auxiliar contratada a 20 horas sin planificación, mientras que para las planificadas se contará con un día de traspaso conjunto.

En los **recursos técnicos y materiales**, se contará con oficina equipada con tres puestos de trabajo que incluirán portátil para la coordinadora, smartphones para todo el personal, 5 patines y 2 coches.

Con un protocolo de subrogación del servicio de quince días anteriores al inicio del contrato con planificación en un cronograma, Asistencia ofrece un protocolo de **alta del servicio** consistente en una valoración conjunta de la coordinadora con el personal técnico municipal y alta efectiva en 2 días tras el informe, mejorando los plazos del pliego, excepcionalmente en 12 horas si se trata de un caso urgente.

Por último, el **seguimiento** tras el alta no está claramente definido durante ningún periodo de adaptación, más allá de tres visitas de seguimiento al año y un plazo de modificación del servicio, tras solicitud municipal, en 24 horas (12 horas para casos urgentes).

2. Sistema de registro y control diario (hasta 10 puntos).

La **herramienta** principal de registro es Cibersad con modalidad web para el personal técnico municipal, aplicación móvil para el control horario de las auxiliares a domicilio y otra para las familias.

Se cuenta con acceso a tiempo real a las situaciones recogidas por las profesionales. Se echa en falta un mayor desarrollo en detalle de los procedimientos de las herramientas.

3. Situaciones sobrevenidas (hasta 10 puntos).

En cuanto a las situaciones sobrevenidas, Asistencia menciona y detalla de manera correcta unos 14 protocolos de actuaciones ante diferentes situaciones tales como ausencia de la persona usuaria, falta de medios (con inclusión de una partida anual de 500 €), robo y hurto, conflictos, accidentes, emergencias sanitaria. Todos muy detallados salvo que no menciona la comunicación del protocolo de epidemias al SSAP. Se echa en falta alguna situación concreta como la entrega de llaves.

4. Instrumentos de sistematización y evaluación (hasta 4 puntos).

En relación a los instrumentos de medición de la calidad del servicio cumple con las herramientas esperados excepto la ISO 9001:2015 de gestión de calidad y la EFQM NIVEL 600+.

5. Actividades formativas y de reciclaje (hasta 2 puntos).

El plan de formación que aparece en la oferta de la empresa contempla 12 horas retribuidas a elegir dentro o fuera del horario laboral, esta propuesta no cumple con el mínimo de 20 horas en horario laboral expuesto en los pliegos técnicos. Por otro lado menciona unas 50 horas de reciclaje anuales y otros talleres para usuarios y familias.

6. Sistema de coordinación y comunicación (hasta 3 puntos).

Por último, los sistemas de coordinación y comunicación de Asistencia se plantean con bastante detalle entre todas las partes mencionadas. Las periodicidades de presentación de informes de altas, incidencias, horas mensuales, informes cuatrimestrales y memorias anuales coinciden con lo esperado desde el Ayuntamiento.

CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO	RANGO DE Puntuación	Puntuación Obtenida
1. Definición del modelo de gestión	0-20	16
1.1. Principios de actuación	0-5	3
1.2. Organización del equipo de profesionales	0-10	10
1.3. Procedimientos del servicio	0-5	3
2. Sistema de registro y control diario	0-10	6
2.1. Herramientas informáticas	0-5	4

	<h1>Ayuntamiento de Castro-Urdiales</h1>	 CON18113K  CCR 
	<p><i>Documento electrónico, puede consultar su autenticidad en :</i> https://sedeelectronica.castro-urdiales.net/esigecu2011/Privado/Validacion/ValidarDocumento.aspx</p>  276D5X2T0D2K6G480DY1	

2.2. Procedimientos	0-5	2
3. Situaciones sobrevenidas	0-10	7
4. Instrumentos de sistematización y evaluación del servicio	0-4	3
5. Actividades formativas y de reciclaje	0-2	0
6. Sistema de coordinación y comunicación	0-3	3
PUNTUACIÓN TOTAL CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO	0-49 puntos	35 puntos

INFORME VALORACIÓN PROYECTO TÉCNICO "AYUDA FAMILIAR"

AYUDA FAMILIAR presenta un proyecto técnico desorganizado, pobre, sin hacer referencia a principios de actuación ni modelo de intervención. Además ofertan el servicio de 8:00 a 22:00 horas, no respetando el horario de servicio establecido en el pliego de prescripciones técnicas.

1. Definición del modelo de gestión (hasta 20 puntos).

Ayuda Familiar no menciona los principios de actuación ni el modelo de atención centrado en la persona, ni ningún otro tipo de modelo en el que se basan.

En el apartado de **recursos humanos** apenas hace mención al personal del que disponen, sin describir su organización ni las funciones.

Mínimo desarrollo del protocolo de sustituciones de coordinadora y auxiliares. Indican sustituciones inmediatas con bolsa propia. Destaca negativamente que en caso de dos ausencias imprevistas simultáneas que no puedan ser cubiertas por otros auxiliares, ésta será sustituida por la coordinadora del Servicio.

En los **recursos técnicos y materiales**, solo hace referencia al programa de gestión GESAD. No se habla de oficina ni equipamiento propiamente dicho.

Respecto a los **protocolos y puesta en marcha** del Servicio, no cumplen el horario exigidos en los pliegos técnicos de 7-21 horas, ofreciéndolo de 8-22 horas. Los protocolos están poco desarrollados y detallados. Mejoran los tiempos de inicio del servicio recogidos en las prescripciones técnicas reduciéndolos a menos de 36 horas desde asignación en altas ordinarias e inmediatamente para urgencias. Esto último entendemos que es imposible.

2. Sistema de registro y control diario (hasta 10 puntos).

La herramienta a utilizar es el Gesad con las modalidades de Extranet para los técnicos municipales y Time Control para el fichaje del personal de la empresa. Solamente explican en rasgos muy generales la aplicación sin entrar en detalle ni mencionar otras modalidades.

3. Situaciones sobrevenidas (hasta 10 puntos).

A la hora de abordar las posibles situaciones sobrevenidas, enumera 24 situaciones pero con explicación poco detallada, protocolos clasificados de forma confusa así como organización de los mismos de manera muy deficiente.

4. Instrumentos de sistematización y evaluación (hasta 4 puntos).

A la hora de analizar los instrumentos de medición de la calidad del servicio, solo cuentan con 2: ISO 9001:2015 de Gestión de la calidad e ISO 14001:2015 de Gestión del Medioambiente

5. Actividades formativas y de reciclaje (hasta 2 puntos).

No hace mención a las horas de formación mínimas a realizar por los profesionales ni retribución de las mismas. Ofrece 5 cursos calendarizados de 25, 30 y 52 horas, en total 192 horas.

6. Sistema de coordinación y comunicación (hasta 3 puntos).

La coordinación -tanto interna como externa- está correcta y mantienen la periodicidad de informes según el pliego de condiciones. No mencionan coordinación con recursos externos.

CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO	RANGO DE PUNTUACIÓN	PUNTUACIÓN OBTENIDA
1. Definición del modelo de gestión	0-20	0
1.1. Principios de actuación	0-5	0
1.2. Organización del equipo de profesionales	0-10	0

1.3. Procedimientos del servicio	0-5	0
2. Sistema de registro y control diario	0-10	4
2.1. Herramientas informáticas	0-5	3
2.2. Procedimientos	0-5	1
3. Situaciones sobrevenidas	0-10	4
4. Instrumentos de sistematización y evaluación del servicio	0-4	2
5. Actividades formativas y de reciclaje	0-2	1
6. Sistema de coordinación y comunicación	0-3	2
PUNTUACIÓN TOTAL CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO	0-49 puntos	13 puntos

INFORME VALORACIÓN PROYECTO TÉCNICO "AZVASE"

AZVASE presenta un proyecto organizado, haciendo énfasis en la intervención comunitaria, detallando la estructura organizativa y procedimiento de sustituciones de personal. Sin embargo, describe pocos protocolos de entre las múltiples situaciones sobrevenidas que pueden darse durante el desarrollo del servicio.

1. Definición del modelo de gestión (hasta 20 puntos).

Explica su **modelo** de gestión AICP-Atención Integral Centrada en la Persona, especificando como principios rectores: autonomía, individualidad, independencia, integralidad, participación, inclusión social, continuidad, atención, cooperación interdisciplinar, accesibilidad. Además de principios propios de ética de intervención, ontológicos.

Utiliza metodología de Apoyo Activo con apoyos especializados y equipo guía (5 profesionales incluyendo a la coordinadora) y un grupo de apoyo mutuo para las familias. Inciden en la intervención comunitaria con la elaboración del "Manual del municipio" recogiendo las características del entorno y proponen charlas y jornadas abiertas a toda la población.

En cuanto a la **organización del equipo profesional** describe de forma detalla la estructura organizativa, con responsable de gestión 24 h/día y departamento de apoyo y gestión con diferentes comités. Se centra en las funciones de la coordinadora.

Para la organización del servicio asignan 2 auxiliares por beneficiario, siendo la cotitular la que cubrirá a la titular. Procedimiento de sustituciones muy bien descrito y cuidado, destacando el acompañamiento a la persona sustituta por la titular, seguimiento de las sustituciones, personal con guardias retribuidas, 2 Auxiliares Domiciliarias volantes a jornada parcial y bolsa de trabajo.

Sin embargo, como punto negativo, indican que la sustitución de la Coordinadora se cubre por una Auxiliar Domiciliaria con formación para el puesto y si no la realizará una coordinadora de otro lugar.

En cuanto a **recursos materiales**, ofrece Oficina en Castro en horario de 8 a 15 horas, atención 24/365 a través de centralita en Oviedo, vehículo para la coordinadora, préstamo de bicicletas y patinetes, detallando todo el equipamiento. Respecto a **protocolos y la puesta en marcha** del Servicio, se comprometen a realizarlo en un plazo de 15 días explicándolo de forma detallado.

Reducen el tiempo de inicio de la prestación del servicio recogido en los pliegos, siendo de 4 días máximo el del Alta ordinaria desde informe social y en 24 horas las urgentes. Detallan seguimiento de alta con llamadas a los 15 días, bimestral del PIA con visita domiciliaria y posteriormente visitas semestrales.

2. Sistema de registro y control diario (hasta 10 puntos).

Presenta Gesad como herramienta para la gestión, organización del servicio y control de presencia de manera poco detallada. Solamente explica el sistema de fichaje mediante el Gesad con etiquetas NFC y que el ayuntamiento lo puede consultar en tiempo real.

3. Situaciones sobrevenidas (hasta 10 puntos).

Aunque refiere protocolos a seguir ante ciertas incidencias técnicas y situaciones de emergencia, no realiza mención de protocolos para multitud de situaciones que pueden darse como por ejemplo, fallecimientos, conflictos familiares, con las auxiliares, etc. y que se recogen en los pliegos técnicos en el punto 19.2-Criterios no valorables en cifras o porcentajes, en el apartado 3.

4. Instrumentos de sistematización y evaluación del servicio (hasta 4 puntos).

Disponen de los siguientes instrumentos de calidad: UNE 158301:2015 de Gestión del servicio de ayuda a domicilio, ISO 45001:2018 de Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo e ISO 9001:2015 de Gestión de la calidad.

5. Actividades formativas y de reciclaje (hasta 2 puntos).

Especifica claramente que todas las profesionales tienen que realizar un mínimo de 20 horas retribuidas. Ofrecen formación fuera del horario laboral hasta un máximo de 100 horas online y/o semipresencial, formando también a quienes conforman la bolsa de trabajo con 10 horas semestrales.

6. Sistema de coordinación y comunicación, tanto interno como externo (hasta 3 puntos).

	<h1>Ayuntamiento de Castro-Urdiales</h1>	 CON18113K  CCR 
	<p><i>Documento electrónico, puede consultar su autenticidad en :</i> https://sedeelectronica.castro-urdiales.net/esigecu2011/Privado/Validacion/ValidarDocumento.aspx</p>  276D5X2T0D2K6G480DY1	

Expone de forma clara y detallada la coordinación tanto interna como con los servicios sociales del ayuntamiento y con recursos externos.

CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO	RANGO DE PUNTUACIÓN	PUNTUACIÓN OBTENIDA
1. Definición del modelo de gestión	0-20	11
1.1. Principios de actuación	0-5	3
1.2. Organización del equipo de profesionales	0-10	4
1.3. Procedimientos del servicio	0-5	4
2. Sistema de registro y control diario	0-10	3
2.1. Herramientas informáticas	0-5	1
2.2. Procedimientos	0-5	2
3. Situaciones sobrevenidas	0-10	4
4. Instrumentos de sistematización y evaluación del servicio	0-4	3
5. Actividades formativas y de reciclaje	0-2	2
6. Sistema de coordinación y comunicación	0-3	3
PUNTUACIÓN TOTAL CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO	0-49 puntos	26 puntos

INFORME VALORACIÓN PROYECTO TÉCNICO "BCM GESTIÓN DE SERVICIOS S.L."

BCM presenta un proyecto técnico en líneas generales que no alcanza el mínimo solicitado por el Ayuntamiento. Especialmente en la explicación de los procedimientos del alta del servicio y en el equipo de profesionales muestra una propuesta muy pobre en información esencial que hace que desde los Servicios Sociales de Atención Primaria resulte imposible conocer si con ella se puede ofrecer un servicio profesional y de calidad.

1. Definición del modelo de gestión (hasta 20 puntos).

BCM presenta **modelo** basado en una atención integral centrada en la persona (AICP) que se la reconoce con agente activo para ofrecer un servicio lo más individualizado posible promoviendo la participación activa.

Entre sus **principios**, destacan la 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. Todo ellos están expuestos pero en ningún momento reflejan cómo los van a implementar.

En el apartado de **recursos humanos** destaca la figura de "personal de guardia" junto con otras profesionales en comités y grupos diversos. Pero no describe al equipo de profesionales, ni a los perfiles laborales, ni las funciones, ni las jornadas, ni la cantidad de ellos, ni el proceso de selección. Tan solo habla de que habrá una bolsa de empleo y detalla en los aspectos que repercutirán a la hora de la incorporación del personal a la empresa. En cuanto a las bajas y sustituciones se habla de una persona de referencia para sustituciones sin explicar correctamente su finalidad ni procedimiento a seguir.

En los **recursos técnicos y materiales**, mencionan teléfono y herramientas de manera confusa y fuera de lugar. No se habla de oficina ni equipamiento propiamente dicho.

En absoluto se detalla el **alta del servicio**, los plazos con los que se comprometen, ni explican ni detallan los procedimientos a seguir durante los servicios de ayuda a domicilio y su seguimiento.

2. Sistema de registro y control diario (hasta 10 puntos).

La herramienta a utilizar es el Gesad con las modalidades de Extranet para los técnicos municipales y Time Control para el fichaje del personal de la empresa. Solamente explican en rasgos muy generales la aplicación sin entrar en detalle ni mencionar otras modalidades.

3. Situaciones sobrevenidas (hasta 10 puntos).

A la hora de abordar las posibles situaciones sobrevenidas, BCM nos habla de **8 protocolos** a seguir que sí están explicados con un mínimo de rigor y detalle, indicando objetivos, plan de actuación, indicadores, etc. de todos ellos. Sin

embargo, este número de posibles situaciones se queda muy escaso, encontrando a faltar cómo procederían en múltiples momentos que podrían darse durante las intervenciones de ayuda a domicilio.

4. Instrumentos de sistematización y evaluación (hasta 4 puntos).

A la hora de analizar los instrumentos de medición de la **calidad** del servicio cuentan con varios de los principales, faltando el ISO 45001:2018 de Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y especialmente el EFQM NIVEL 600+ para garantizar una alta calidad de la gestión de la organización.

5. Actividades formativas y de reciclaje (hasta 2 puntos).

Desde BCM se habla de formación orientada al modelo ACP con formación inicial y propuesta de reciclaje. Para la formación inicial se indica que tanto la duración como el periodo está por determinar y para la formación de reciclaje se incluye una propuesta amplia que cuenta con 176 horas presenciales y 315 horas online cuyo contenido está muy bien especificado sumando unos 30 cursos en total.

Sin embargo, no se especifica si es obligatoria, retribuida ni en horario laboral; por lo que no es posible valorar el mínimo de 20 horas anuales exigibles.

6. Sistema de coordinación y comunicación (hasta 3 puntos).

Se especifican correctamente los sistemas de coordinación tanto interna como externa. Los informes de alta e incidencias, el informe de horas y la memoria cumple con los pliegos, sin embargo el informe cuatrimestral supera los plazos solicitados. Por otro lado, se observa positivamente los datos a recoger en el informe mensual y la evolución propuesta por parte de la entidad.

CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO	RANGO DE PUNTUACIÓN	PUNTUACIÓN OBTENIDA
1. Definición del modelo de gestión	0-20	3
1.1. Principios de actuación	0-5	2
1.2. Organización del equipo de profesionales	0-10	1
1.3. Procedimientos del servicio	0-5	0
2. Sistema de registro y control diario	0-10	3
2.1. Herramientas informáticas	0-5	2
2.2. Procedimientos	0-5	1
3. Situaciones sobrevenidas	0-10	5
4. Instrumentos de sistematización y evaluación del servicio	0-4	3
5. Actividades formativas y de reciclaje	0-2	0
6. Sistema de coordinación y comunicación	0-3	2
PUNTUACIÓN TOTAL CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO	0-49 puntos	16 puntos

INFORME VALORACIÓN PROYECTO TÉCNICO "EULEN"

EULEN presenta un proyecto bien estructurado, acorde con las directrices marcadas y desarrollando una propuesta sólida y coherente. Destaca por su capacidad de gestión, detalle de protocolos de actuación ante situaciones sobrevenidas y sobre todo en el equipo de profesionales ofreciendo además de la coordinadora con carácter exclusivo, la figura de un AYUDANTE DE COORDINACIÓN a media jornada, siendo la única entidad que lo ofrece junto con ASISTENZIA, mejorando así ampliamente la calidad del servicio. También es la oferta que más reduce los tiempos de inicio de los servicios tanto ordinarios como urgentes a 1 día y 12 horas, junto a SANIVIDA y es la única con Certificado EFQM de Excelencia nivel 600+, sobresaliendo de entre todas las demás empresas presentadas.

1. Definición del modelo de gestión (hasta 20 puntos).

Explica su **modelo** de gestión basado en una cultura participativa e integradora, centrado en la atención individualizada; partiendo del empoderamiento de las personas y promoviendo la libre autonomía e independencia, envejecimiento activo, lucha activa frente al edadismo, participación comunitaria y guía del buen trato. Dentro del modelo de atención centrado en la persona distinguen tres perfiles de riesgo e incluyen la elaboración de historias de vida de cada una de las personas beneficiarias. Disponen de un Comité de Ética Asistencial con un equipo multidisciplinar.

En cuanto a la **organización del equipo profesional**, define de manera clara y comprensible todas las figuras que están involucradas en la ejecución del servicio incluyendo un Equipo de apoyo sociosanitario, así como de manera especial destacar las figuras de coordinación con carácter exclusivo y de **Ayudante de coordinación, con titulación de trabajo social a media jornada**. Cabe enfatizar que es de las pocas empresas que ofrecen esta figura. La organización del equipo de Auxiliares Domiciliarias (AD) se realiza distribuida en 4 zonas. Favorecen la continuidad y disminución de la rotación mediante el "Sistema Espejo" con AD de referencia y sustituto por usuario. Disponen de bolsa de trabajo y de un equipo de retén de 5 profesionales de otros SAD. La coordinadora será sustituida por la ayudante o

	<h1>Ayuntamiento de Castro-Urdiales</h1>	 CON18113K  CCR	
	<p><i>Documento electrónico, puede consultar su autenticidad en :</i> https://sedeelectronica.castro-urdiales.net/esigecu2011/Privado/Validacion/ValidarDocumento.aspx</p>	 276D5X2T0D2K6G480DY1	

en caso de ausencia inesperada por la coordinadora de otros equipos de SAD. Exigen certificado negativo de delinquentes sexuales para quienes trabajen con menores.

En cuanto a **recursos materiales**, ofrece oficina en Castro-Urdiales, teléfonos móviles con Gesad, 2 ordenadores, uno para la Coordinadora y otro para la Ayudante de Coordinación, 1 tablet. Teléfono móvil 24 horas. Distintos manuales y guías.

Respecto a **protocolos y la puesta en marcha** del Servicio, al ser los actuales prestatarios elaborarán un nuevo Cuadro de Planificación de Puesta en Marcha.

Reducen ampliamente el tiempo de inicio del servicio de 7 días recogido en el pliego a 24 horas en un alta ordinaria, 12 horas en altas urgentes y de manera inmediata las extremadamente urgentes, siendo la empresa que lo gestiona en menor tiempo junto con SANIVIDA.

Disponen de protocolos muy detallados de sustitución de personal, de inicio y seguimiento de adaptación de los servicios desde su presentación de manera telefónica a los 7, 15 y 30 días. Envío de informe de valoración de visita e informe inicial. Además seguimiento con 2 visitas anuales y 1 llamada trimestral.

2. Sistema de registro y control diario (hasta 10 puntos).

Presenta una herramienta para la gestión asistencial/software denominada GESAD con sus diferentes aplicaciones como son GESAD EXTRANET, GESAD TIME CONTROL con etiquetas NFC, GESAD MOBILE. Describe y explica con sumo detalle las características y funciones de cada una de ellas.

3. Situaciones sobrevenidas (hasta 10 puntos).

Se aprecia un esfuerzo por abarcar un gran número de situaciones sobrevenidas (21) que pueden darse en el desarrollo del SAD, detallando cada una de ellas. Incluyen protocolo para personas con mascotas.

4. Instrumentos de sistematización y evaluación del servicio (hasta 4 puntos).

EULEN enumera un extenso listado de indicadores de evaluación precisando las técnicas a utilizar. Disponen de los siguientes instrumentos de calidad: UNE 158301:2015 de Gestión del servicio de ayuda a domicilio, ISO 9001:2015 de Gestión de la calidad e ISO 14001:2015 de Gestión del Medioambiente. Es la única oferta que dispone de Certificado EFQM NIVEL 600+ de Excelencia.

5. Actividades formativas y de reciclaje (hasta 2 puntos).

EULEN señala que la formación es retribuida y en horario laboral. Oferta un total 91 horas, de las cuales 20 horas están destinadas a la Formación de Acogida y 25 horas anuales a la Formación Continua de todo el personal que podrán realizarse tanto online como de forma presencia.

6. Sistema de coordinación y comunicación, tanto interno como externo (hasta 3 puntos).

Expone de manera muy precisa y detallada en distintos niveles el sistema de coordinación con los servicios sociales del ayuntamiento, con las diferentes áreas que componen la empresa, con las personas usuarias así como con otros Agentes Externos.

CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO	RANGO DE PuntuACIÓN	PuntuACIÓN OBTENIDA
1. Definición del modelo de gestión	0-20	19
1.1. Principios de actuación	0-5	4
1.2. Organización del equipo de profesionales	0-10	10
1.3. Procedimientos del servicio	0-5	5
2. Sistema de registro y control diario	0-10	9
2.1. Herramientas informáticas	0-5	4
2.2. Procedimientos	0-5	5
3. Situaciones sobrevenidas	0-10	9
4. Instrumentos de sistematización y evaluación del servicio	0-4	4
5. Actividades formativas y de reciclaje	0-2	2
6. Sistema de coordinación y comunicación	0-3	3

INFORME VALORACIÓN PROYECTO TÉCNICO “OSVENTOS INNOVACIÓN EN SERVICIOS”

OSVENTOS presenta una oferta con importantes deficiencias en todos los apartados, ignorando la explicación e incluso mención de características y funciones que son clave para la implantación del servicio. En las categorías que sí se ajustan a lo solicitado, la profundización de plazos y otros elementos cuantitativos a valorar es muy precaria.

1. Definición del modelo de gestión (hasta 20 puntos).

A la hora de referirse a los **principios** de actuación que rigen el modelo de gestión de Osventos, no se mencionan dichos principios en ningún momento, indicando directamente los protocolos de actuación.

En cuanto a los **procedimientos** se mencionan los de inicio, modificación, suspensión y finalización del servicio de ayuda domiciliaria, pero no aparecen los plazos a cumplir ni siquiera una descripción detallada de los mismos.

Por otro lado, sí han definido correctamente los perfiles **profesionales** con dos AD formadas para sustituciones, aunque sus funciones, la organización del equipo profesional y los **medios** técnicos a utilizar no están suficientemente explicadas.

En este aspecto indican una formación específica en las auxiliares a domicilio para personas usuarias que tengan reconocido un grado en Dependencia sin tener en cuenta que ambos servicios son incompatibles según la normativa en Servicios Sociales de Cantabria. Además, hacen referencia al dominio por parte de las auxiliares del gallego y el castellano, dejando claro que no es una oferta ajustada a las características sociales del municipio de Castro-Urdiales.

2. Sistema de registro y control diario (hasta 10 puntos).

La empresa Osventos utiliza una aplicación distinta al resto de organizaciones llamada Bixpe que cuenta con control horario geolocalizado y CyberSAD para la gestión y coordinación del servicio. Estas aplicaciones cuentan con módulos independientes para los técnicos municipales además de los que utiliza la propia empresa.

En la oferta se explican las características principales de manera somera sin llegar a profundizar demasiado en las diferencias de los módulos, ni en los beneficios de esta aplicación para las partes implicadas.

3. Situaciones sobrevenidas (hasta 10 puntos).

En la oferta presentada se mencionan y explican de manera simple cinco situaciones sobrevenidas importantes. Sin embargo, además del detalle en ellas, no se tienen en cuenta muchísimas situaciones ni protocolos del pliego técnico como el aviso en el buzón en caso de ausencia.

En la parte positiva destacan los protocolos de actuación ante perfiles de usuarios que pueden requerir de un apoyo extra en su cuidado.

4. Instrumentos de sistematización y evaluación (hasta 4 puntos).

En cuanto a los instrumentos de sistematización y evaluación servicio, Osventos no presenta ninguna de las normas de gestión de calidad valoradas para medir una atención óptima.

5. Actividades formativas y de reciclaje (hasta 2 puntos).

La empresa presenta un plan de formación inicial durante la primera semana de trabajo con 21 horas para las auxiliares a domicilio y 40 horas para la coordinadora. Dicha formación contiene una fase teórica, entornos simulados y prácticas.

De cara a la formación continua existe una propuesta de 578 horas en horario laboral con siete cursos. En ningún momento se establece quiénes lo realizarán, ni que sea obligatoria, ni retribuida ni en horario laboral; tan solo según las necesidades recogidas.

6. Sistema de coordinación y comunicación (hasta 3 puntos).

Los sistema de coordinación y comunicación de Osventos están explicados con poco detalle, tanto la coordinación interna como la externa. Se mencionan los pliegos del Ayuntamiento de Castro-Urdiales en los que sí se cumple lo exigido de cara al informe de horas mensuales y a la memoria anual, pero no se sabe la periodicidad de las altas e incidencias ni los informes cuatrimestrales.

CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO	RANGO DE PUNTUACIÓN	PUNTUACIÓN OBTENIDA
1. Definición del modelo de gestión	0-20	4
1.1. Principios de actuación	0-5	0
1.2. Organización del equipo de profesionales	0-10	3
1.3. Procedimientos del servicio	0-5	1
2. Sistema de registro y control diario	0-10	4
2.1. Herramientas informáticas	0-5	2
2.2. Procedimientos	0-5	2
3. Situaciones sobrevenidas	0-10	4

	<h1>Ayuntamiento de Castro-Urdiales</h1>	 CON18113K  CCR	
	<p><i>Documento electrónico, puede consultar su autenticidad en :</i> https://sedeelectronica.castro-urdiales.net/esigecu2011/Privado/Validacion/ValidarDocumento.aspx</p>	 276D5X2T0D2K6G480DY1	

4. Instrumentos de sistematización y evaluación del servicio	0-4	0
5. Actividades formativas y de reciclaje	0-2	0
6. Sistema de coordinación y comunicación	0-3	1
PUNTUACIÓN TOTAL CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO	0-49 puntos	13 puntos

INFORME VALORACIÓN PROYECTO TÉCNICO “SACYR SOCIAL, S.L.”

SACYR presenta un proyecto técnico con intención de estar configurado cercano a la realidad castreña y potenciando el máximo grado de independencia. Manifiestan otorgar una enorme importancia a la gestión de los recursos humanos aunque la figura de coordinación se comprueba como escasa y poco valorada de acuerdo con condiciones y las sustituciones ofrecidas. En el sistema de registro implementan una herramienta propia para la que ofrecen formación específica y en las situaciones sobrevenidas desarrollan de una manera muy profesional unas pocas pero son muy insuficientes para la realidad de la ayuda a domicilio.

1. Definición del modelo de gestión (hasta 20 puntos).

Tal y como se establece en las bases, el proyecto técnico se adapta al **modelo** de Atención Centrada en las Personas (ACP) aplicándolo en toda su globalidad para que sean las propias personas usuarias quienes planifiquen y tomen decisiones sobre su propia vida y sobre los objetivos a trabajar en el Servicio de Ayuda a Domicilio.

Los **principios** fundamentales en lo que se focaliza dicho modelo son los siguientes: respeto y dignidad, salud, intimidad, reducción de la agresividad, autoestima, autonomía, participación, privacidad, personalización del servicio, confidencialidad y seguridad. Se valora muy positivamente la participación de los usuarios en su Programa Individualizado de Actuación (PIA) y la flexibilidad, permitiendo una gran adaptación a los distintos perfiles y recursos. Este protagonismo se plasma y verifica en los documentos que ofrecen desde el inicio del servicio, como son el Proyectos de Vida y el Plan de Apoyos, con los que afirman poder trasladar a la práctica dicho modelo de gestión.

Sacyr ofrece un **equipo de profesionales** complementarios para acompañar las tareas de la Coordinadora y las Auxiliares de Ayuda a Domicilio. Este equipo estaría compuesto por un perfil de terapia ocupacional y otro de psicología con una dedicación mensual aproximada de 6,25 h/mes cada uno y cuyas funciones principales serían las de asesoramiento e intervención social. Además, se ofrecen 10 horas de auxiliar administrativa que trabajaría desde la oficina de Bilbao. Ambas propuestas se perciben escasas en cuanto a la mejora sustancial que ofrecerían al servicio encontrándose físicamente muy alejadas del lugar de trabajo.

Desde Sacyr se insiste mucho en la importancia de los recursos humanos, contando con un sistema de medición de carga de trabajo. Afirman exigir el certificado de profesionalidad a las auxiliares a domicilio, contar con dos en exclusiva para atención inmediata y realizar un máximo de tres cambios de auxiliar a domicilio al año. Tendrán bolsa de empleo con protocolos de ausencias y un sistema tándem para cada usuaria/o. Como un aspecto a mejorar, la sustitución de las coordinadora sería asumido por personal de la plantilla.

En los **recursos técnicos y materiales**, desde la entidad ofrecen una oficina con un ordenador portátil, una tablet y teléfono móvil para la coordinadora. Además dos bicicletas eléctricas y cuatro patinetes eléctricos.

El **alta del servicio** se iniciaría con la visita de presentación a la que acudirían la coordinadora, la auxiliar domiciliaria y el personal técnico del servicios sociales, en esa visita se entregarían los materiales y se consensuaría el PIA. El alta ordinaria sería en 48 horas y las urgentes de manera inmediata mientras se asigna la auxiliar permanente, mejorando notablemente las condiciones del pliego. Habría un periodo de adaptación en el que se llama el mismo día de inicio para valorar el servicio y, posteriormente, al tercer, quinto y decimoquinto día, además de una visita al mes; lo cual entendemos que asegura un periodo de adaptación muy óptimo. La organización de la atención sería por tres zonas de gestión.

Por último, el **seguimiento** telefónico de la atención se realizaría de manera mensual y las visitas de seguimiento semestrales con participación del equipo profesional de apoyo para los casos vulnerables.

2. Sistema de registro y control diario (hasta 10 puntos).

La empresa Sacyr cuenta con una herramienta propia para el sistema de registro y control. Esta aplicación informática denominada “Plaser” cuenta con modalidades específicas para la coordinadora, para el fichaje de las auxiliares, otra plataforma de acceso para el personal municipal y un interfaz de cara al acceso de las familias.

En términos generales, las funcionalidades están muy bien detalladas, además cuentan con la realización de una reunión y una sesión formativa de la misma de 4 horas para los técnicos intervinientes.

3. Situaciones sobrevenidas (hasta 10 puntos).

Las situaciones sobrevenidas se encuentran desglosadas en tres niveles de atención en función de su gravedad, cada uno de ellos tiene una atención proporcional a ese nivel. De esta manera, para el nivel de consideración de mayor

gravedad la atención sería inmediata, para el segundo nivel habría un margen de 24 horas, y para el tercero y último nivel de gravedad tendríamos un plazo de 1-2 días de resolución.

Aunque esta diferenciación y los indicadores de evaluación de las situaciones especificadas están muy bien detallados, se echa en falta la mención y explicación de muchas situaciones sobrevenidas. En concreto, se detallan con profundidad unas 5 situaciones, algunas de las cuales como la de soledad no deseada contiene un proyecto interesante de abordaje. Sin embargo no podemos obviar que el resto de 23 situaciones sobrevenidas apenas están mencionadas.

4. Instrumentos de sistematización y evaluación del servicio (hasta 4 puntos).

En los instrumentos de medición de la calidad del servicio se echa en falta el ISO 14001:2015 de Gestión del Medioambiente y especialmente el EFQM NIVEL 600+ para garantizar una alta calidad de la gestión de la organización.

5. Actividades formativas y de reciclaje (hasta 2 puntos).

Sacyr se convierte en una de las pocas empresas que asegura las 20 horas de formación anuales obligatorias, retribuidas y en horario laboral, aumentando la cantidad a 30 horas. Además, ofrece otras 50 horas gratuitas voluntarias. La formación impartida será 50% online y 50% presencial con una formación inicial de 15 horas. Ofrecen una propuesta tanto para las auxiliares domiciliarias como para la coordinadora de más de 100 horas.

6. Sistema de coordinación y comunicación (hasta 3 puntos).

La coordinación -tanto interna como externa- está muy bien detallada en el proyecto técnico. Mejoran sustancialmente la comunicación de incidencias pasando de una semana a 12 horas y mantienen la periodicidad de informes según el pliego de condiciones.

CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO	RANGO DE PUNTUACIÓN	PUNTUACIÓN OBTENIDA
1. Definición del modelo de gestión	0-20	15
1.1. Principios de actuación	0-5	5
1.2. Organización del equipo de profesionales	0-10	6
1.3. Procedimientos del servicio	0-5	4
2. Sistema de registro y control diario	0-10	8
2.1. Herramientas informáticas	0-5	4
2.2. Procedimientos	0-5	4
3. Situaciones sobrevenidas	0-10	5
4. Instrumentos de sistematización y evaluación del servicio	0-4	3
5. Actividades formativas y de reciclaje	0-2	2
6. Sistema de coordinación y comunicación	0-3	3
PUNTUACIÓN TOTAL CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO	0-49 puntos	36 puntos

INFORME VALORACIÓN PROYECTO TÉCNICO "SANIVIDA"

SANIVIDA presenta un proyecto muy organizado y detallado sobre todo en cuanto a procedimientos de asignación y sustitución de personal de atención directa como en protocolos de tratamiento de las situaciones sobrevenidas que pueden darse durante el desarrollo del servicio.

Cuentan con una Comisión de Puesta en Marcha y protocolo para el traspaso del Servicio de Ayuda a Domicilio en caso de salir adjudicados.

Destaca al ser una de las dos empresas que más reducen los tiempos de alta del servicio junto con EULEN

1. Definición del modelo de gestión (hasta 20 puntos).

Explica su **modelo** de gestión ACP-Atención Centrada en la Persona, destacando principios éticos de dignidad, respeto e igualdad, atención personalizada e integral, continuidad, prevención, normalización, integración, promoción de la autonomía y participación activa, individualidad adaptándose a las necesidades específicas de cada persona, participación de la familia, profesionalidad, interdisciplinariedad y trabajo en equipo.

Utiliza metodología de "Atención Centrada en Ti" basada en el Modelo de Atención Centrada en la persona y el Modelo Buurtzorg, con las siguientes herramientas metodológicas: Historia de vida, Proyecto de vida, Plan de Atención y Vida. Destacar su Grupo de Apoyo o Consenso para la toma de decisiones importantes de las personas que tengan sus capacidades mermadas.

En cuanto a la **organización del equipo profesional**, disponen de un Equipo Multidisciplinar de Apoyo (EMA) telemático y de un Comité de Ética Asistencial. Detallan especialmente las funciones de cada profesional, la selección, sustitución del personal y su acompañamiento y seguimiento en las nuevas incorporaciones. Programa de prevención de absentismo laboral y riesgos laborales. Modelo de supermanzanas con 5-6 profesionales que conocerán a todos los usuarios.

	<h1 style="text-align: center;">Ayuntamiento de Castro-Urdiales</h1>	 CON18113K  CCR 	
<p><i>Documento electrónico, puede consultar su autenticidad en :</i> https://sedeelectronica.castro-urdiales.net/esigecu2011/Privado/Validacion/ValidarDocumento.aspx</p>			
 276D5X2T0D2K6G480DY1			

Organización del servicio asignando 2 auxiliares por beneficiario: titular y una suplente que cubrirá las sustituciones de la titular. Procedimiento de sustituciones muy bien descrito y cuidado, acompañando sustituta a la titular y con seguimiento de las sustituciones. En el caso de la Coordinadora: coincide un día con la titular y si no se puede, le acompañará la persona responsable del SAD durante los primeros días.

Para la sustitución no programada de la Coordinadora cuentan con un equipo de profesionales que darán soporte hasta la incorporación de la nueva sustituta. Exigen Certificado negativo de delitos sexuales para los casos con menores.

En cuanto a **recursos materiales**, ofrece Oficina en Castro-Urdiales con salas para reuniones y formación, 1 vehículo para la coordinadora, 2 uniformes por AD, teléfonos móviles con Gesad, 1 tablet para la coordinadora. Numero de teléfono disponible los 365 días.

Respecto a **protocolos y la puesta en marcha** del Servicio, realizan estudio previo de la situación y disponen de protocolos y Comisión de puesta en Marcha del Servicio incluyendo reuniones con la empresa saliente.

Reducen ampliamente el tiempo de inicio del servicio de 7 días recogido en el pliego a 24 horas el Alta ordinaria, 12 horas Altas urgentes y de manera inmediata las extremadamente urgente, siendo junto con EULEN las empresa que lo gestiona en menor tiempo. En la primera visita entregan a los usuarios el manual de acogida.

Especial cuidado en asignación de auxiliares con formación y experiencia para personas con diversidad funcional o con menores. Presentación antes de iniciar el servicio de la AD y suplente.

Disponen de protocolos muy detallados de sustitución de personal, de inicio y seguimiento de adaptación de los servicios desde su presentación tanto telefónico el primer día, a los 15 días y 30 días. Al mes del alta habrá una reunión con la familia para confirmar que quieren que continúe su AD y en caso de no adaptación nueva visitas a domicilio emitiendo informe de seguimiento.

Tras modificaciones del servicio nuevo seguimiento telefónico. Llamadas en cumpleaños, visitas a los centenarios, al resto cada 6 meses y urgentes tras indicación del SSAP y según los protocolos tras situaciones sobrevenidas. Seguimientos específicos por vulnerabilidad social cada 3 meses y llamadas telefónicas quincenales.

2. Sistema de registro y control diario (hasta 10 puntos).

Presenta como herramienta para la gestión, organización del servicio y control de presencia el programa informático de Gestión del Servicio denominado GESAD en sus modalidades, APP Gesad mobile, Time Control y app Gesad web.

Describe con bastante detalle las funciones, etiquetas NFC para fichar, acceso e introducción de datos por parte de SSAP, formación para SSAP

3. Situaciones sobrevenidas (hasta 10 puntos).

Sanivida refleja de manera elaborada gran cantidad de protocolos: Manual de protocolos para servicios domiciliarios con comisión técnica de revisión y actualización de los mismos donde se recogen las situación más habituales, se especifica el Protocolo de acompañamiento a menores al colegio – domicilio, Protocolo de tenencia y custodia de llaves, Protocolo de detección de sobrecarga de personas cuidadoras y Detección de soledad no deseada con propuesta de investigación en Castro-Urdiales.

Además de otros 15 protocolos muy detallados, divididos en 1) urgencias médicas (generales, social, fallecimiento, especial vulnerabilidad y riesgo sobrevenido); 2) situaciones conflictivas (domicilio, acoso, malos tratos y menores, violencia intrafamiliar, Violencia de Género); y 3) circunstancias excepcionales (hurtos, ausencias, no apertura, hospitalizaciones, contagios, casos de fuerza mayor).

4. Instrumentos de sistematización y evaluación del servicio (hasta 4 puntos).

Disponen de los siguientes instrumentos de calidad: UNE 158301:2015 de Gestión del servicio de ayuda a domicilio, ISO 9001:2015 de Gestión de la calidad e ISO 14001:2015 de Gestión del Medioambiente.

5. Actividades formativas y de reciclaje (hasta 2 puntos).

Es de las pocas empresa que detalla claramente las horas de formación anual.

Contempla una oferta de **40 horas** anuales de formación retribuida dividida en 20 horas de Formación Inicial de acogida, **20 horas** anuales de Formación Continua de reciclaje y capacitación así como 5 horas anuales de Formación Transversal. Utiliza modalidades online, presencial y mixta.

6. Sistema de coordinación y comunicación, tanto interno como externo (hasta 3 puntos).

Detalla la coordinación interna dividida en 5 categorías: dirección-responsable SAD; Responsable SAD-Coordinador mínimo semanal; con auxiliares tanto a nivel individual como grupal; Equipo Supermanzanas con Gesad Mobile diaria, mensual, COACH; con el Equipo Multidisciplinar Apoyo-EMA semestral.

Coordinación Externa tanto de Coordinador SAD, como Responsable y la Dirección del SAD con los técnicos Municipales: detallado y resumido en un cuadro.

Coordinación con las familias y familiares a través de la App Tyra Senior que permite comunicación en tiempo real además de herramienta de estimulación física y cognitiva.

También contempla la Coordinación Interservicios con TAD, centro de salud, 112 entre otros.

CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO	RANGO DE PUNTUACIÓN	PUNTUACIÓN OBTENIDA
-------------------------------------	----------------------------	----------------------------



Ayuntamiento de Castro-Urdiales

Documento electrónico, puede consultar su autenticidad en :
<https://sedeelectronica.castro-urdiales.net/esigecu2011/Privado/Validacion/ValidarDocumento.aspx>



276D5X2T0D2K6G480DY1

CON18113K

CCR



1. Definición del modelo de gestión	0-20	14
1.1. Principios de actuación	0-5	4
1.2. Organización del equipo de profesionales	0-10	5
1.3. Procedimientos del servicio	0-5	5
2. Sistema de registro y control diario	0-10	7
2.1. Herramientas informáticas	0-5	4
2.2. Procedimientos	0-5	3
3. Situaciones sobrevenidas	0-10	9
4. Instrumentos de sistematización y evaluación del servicio	0-4	3
5. Actividades formativas y de reciclaje	0-2	2
6. Sistema de coordinación y comunicación	0-3	3
PUNTUACIÓN TOTAL CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO	0-49 puntos	38 puntos

RESULTADOS FINALES DE BAREMACIÓN

EMPRESA	CRITERIOS						TOTAL
	Modelo	Registro	Situaciones	Calidad	Formación	Coordinación	
ARQUISOCIAL	13	6	7	3	0	3	32
ASISTENCIA	16	6	7	3	0	3	35
AYUDA FAMILIAR	0	4	4	2	1	2	13
AZVASE	11	3	4	3	2	3	26
BCM	3	3	5	3	0	2	16
EULEN	19	9	9	4	2	3	46
OSVENTOS	4	4	4	0	0	1	13
SACYR	15	8	5	3	2	3	36
SANIVIDA	14	7	9	3	2	3	38

Por todo ello, se considera que la oferta presentada por EULEN SERVICIOS SOCIOSANITARIOS técnicamente es la más adecuada para la prestación del servicio de ayuda a domicilio.

Visto el informe que antecede y encontrándose conforme con el mismo en todos sus términos, por la Mesa se acuerda aprobar la valoración propuesta en el mismo.

2.- Apertura criterios evaluables automáticamente procedimiento abierto tramitado para la adjudicación de contrato de servicios de Ayuda a Domicilio en el municipio de Castro-Urdiales (CON/172/2023)

Se procede por el Secretario de la Mesa al descifrado y apertura de los sobres que contienen las ofertas relativas a los criterios evaluables automáticamente presentados por los licitadores que optan a la adjudicación del contrato, con el siguiente resultado:

- EULEN SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, S.A., con NIF A79022299:

Precio/ hora del servicio: 20,61 €/h

Impuesto Sobre el Valor Añadido: 0,82 €/h (4%)

Precio/hora del Servicio IVA incluido: 21,43 €

Declara asumir la expresa ejecución de las siguientes prestaciones que responden a los criterios cualitativos que se recogen en el Anexo I del pliego de cláusulas administrativas particulares que rige la licitación, sin coste adicional para el Ayuntamiento de Castro Urdiales:

- Servicios de podología y peluquería a domicilio, hasta 50 servicios anuales.
- Limpieza de choque, desinfección y desinfectación a domicilio, que por circunstancias especiales y a juicio de los técnicos municipales, sea necesaria para el inicio y/o mantenimiento de la prestación del servicio, hasta 150 horas anuales.
- Perfil Técnico de Salud, hasta 100 horas anuales.

- AYUDA FAMILIAR CASTELLÓN S.L., con NIF B12535365:

Precio/ hora del servicio: 20,65€

Impuesto Sobre el Valor Añadido: 0,83€

Precio/hora del Servicio IVA incluido: 21,48€

Declara asumir la expresa ejecución de las siguientes prestaciones que responden a los criterios cualitativos que se recogen en el Anexo I del pliego de cláusulas administrativas particulares que rige la licitación, sin coste adicional para el Ayuntamiento de Castro Urdiales:

- Servicios de podología y peluquería a domicilio, hasta 50 servicios anuales.
- Limpieza de choque, desinfección y desinsectación a domicilio, que por circunstancias especiales y a juicio de los técnicos municipales, sea necesaria para el inicio y/o mantenimiento de la prestación del servicio, hasta 150 horas anuales.
- Perfil Técnico de Salud, hasta 100 horas anuales.

- ARQUISOCIAL S.L con NIF B228183370:

• Precio/ hora del servicio: 20,65€/h

Impuesto Sobre el Valor Añadido 4%: 0,83€/h

• Precio/hora del Servicio IVA incluido: 21,48€/h

Declara asumir la expresa ejecución de las siguientes prestaciones que responden a los criterios cualitativos que se recogen en el Anexo I del pliego de cláusulas administrativas particulares que rige la licitación, sin coste adicional para el Ayuntamiento de Castro Urdiales:

- Servicios de podología y peluquería a domicilio, hasta 50 servicios anuales.
- Limpieza de choque, desinfección y desinfectación a domicilio, que por circunstancias especiales y a juicio de los técnicos municipales, sea necesaria para el inicio y/o mantenimiento de la prestación del servicio, hasta 150 horas anuales.
- Perfil Técnico de salud, hasta 100 horas anuales.

- BCM Gestión de Servicios, S.L con NIF B29831112:

:

Precio/ hora del servicio: 20,00 euros

Impuesto Sobre el Valor Añadido: 0,80 céntimos

Precio/hora del Servicio IVA incluido: 20,80 euros

Declara asumir la expresa ejecución de las siguientes prestaciones que responden a los criterios cualitativos que se recogen en el Anexo I del pliego de cláusulas administrativas particulares que rige la licitación, sin coste adicional para el Ayuntamiento de Castro Urdiales:

- Servicios de podología y peluquería a domicilio, hasta 50 servicios anuales.

	<h2 style="text-align: center;">Ayuntamiento de Castro-Urdiales</h2>	 CON18113K  CCR 	
<p><i>Documento electrónico, puede consultar su autenticidad en :</i> https://sedeelectronica.castro-urdiales.net/esigecu2011/Privado/Validacion/ValidarDocumento.aspx</p>			
 276D5X2T0D2K6G480DY1			

- Limpieza de choque, desinfección y desinfectación a domicilio, que por circunstancias especiales y a juicio de los técnicos municipales, sea necesaria para el inicio y/o mantenimiento de la prestación del servicio, hasta 150 horas anuales.
- Perfil Técnico de Salud, hasta 100 horas anuales.

- AZVASE SLU con NIF B-33228396:

Precio/ hora del servicio: 20,57 EUROS

Impuesto Sobre el Valor Añadido: 0,82 EUROS

Precio/hora del Servicio IVA incluido: 21,39 EUROS

Declara asumir la expresa ejecución de las siguientes prestaciones que responden a los criterios cualitativos que se recogen en el Anexo I del pliego de cláusulas administrativas particulares que rige la licitación, sin coste adicional para el Ayuntamiento de Castro Urdiales:

- Servicios de podología y peluquería a domicilio, hasta 50 servicios anuales.
- Limpieza de choque, desinfección y desinfectación a domicilio, que por circunstancias especiales y a juicio de los técnicos municipales, sea necesaria para el inicio y/o mantenimiento de la prestación del servicio, hasta 150 horas anuales.
- Perfil Técnico de Salud, hasta 100 horas anuales.

- PROTECCION GERIATRICA 2005, S.L., con NIF B-53.977.013:

Precio/ hora del servicio: 19,88 €/h

Impuesto Sobre el Valor Añadido: 0,80 €/h

Precio/hora del Servicio IVA incluido: 20,68 €/h

Declara asumir la expresa ejecución de las siguientes prestaciones que responden a los criterios cualitativos que se recogen en el Anexo I del pliego de cláusulas administrativas particulares que rige la licitación, sin coste adicional para el Ayuntamiento de Castro Urdiales:

- Servicios de podología y peluquería a domicilio, hasta 50 servicios anuales.
- Limpieza de choque, desinfección y desinfección a domicilio, que por circunstancias especiales y a juicio de los técnicos municipales, sea necesaria para el inicio y/o mantenimiento de la prestación del servicio, hasta 150 horas anuales.
- Perfil técnico de salud, hasta 100 horas anuales.

- OSVENTOS INNOCACI3N EN SERVICIOS S.L., con NIF B70493275:

Precio/ hora del servicio: 18,60€

Impuesto Sobre el Valor Añadido: 0,744€

Precio/hora del Servicio IVA incluido: 19,34€

Declara asumir la expresa ejecución de las siguientes prestaciones que responden a los criterios cualitativos que se recogen en el Anexo I del pliego de cláusulas administrativas particulares que rige la licitación, sin coste adicional para el Ayuntamiento de Castro Urdiales:

- Servicios de podología y peluquería a domicilio, hasta 50 servicios anuales.
- Limpieza de choque, desinfección y desinsectación a domicilio, que por circunstancias especiales y a juicio de los técnicos municipales, sea necesaria para el inicio y/o mantenimiento de la prestación del servicio, hasta 150 horas anuales.
- Perfil Técnico de Salud, hasta 100 horas anuales.

- SANIVIDA, S.L. con CIF: B-83649632:

- Precio/hora del Servicio: 20,29 €

- Impuesto Sobre el Valor Añadido: 0,81 €

- Precio/hora del Servicio IVA incluido: 21,10 €

Declara asumir la expresa ejecución de las siguientes prestaciones que responden a los criterios cualitativos que se recogen en el Anexo I del pliego de cláusulas Administrativas particulares que rige la licitación, sin coste adicional para el Ayuntamiento de Castro Urdiales:

- Servicios de podología y peluquería a domicilio, hasta 50 servicios anuales.
- Limpieza de Choque, desinfección y desinfectación a domicilio, que por circunstancias especiales y a juicio de los técnicos municipales, sea necesaria para el inicio y/o mantenimiento de la prestación del servicio, hasta 150 horas anuales.
- Perfil Técnico de salud, hasta 100 horas anuales.

- **SACYR SOCIAL, S.L.**, con NIF B-85621159:

Precio/ hora del servicio: 20,12 €

Impuesto Sobre el Valor Añadido: 0,80 €

Precio/hora del Servicio IVA incluido: 20,92 €

Declara asumir la expresa ejecución de las siguientes prestaciones que responden a los criterios cualitativos que se recogen en el Anexo I del pliego de cláusulas administrativas particulares que rige la licitación, sin coste adicional para el Ayuntamiento de Castro Urdiales:

- Servicios de podología y peluquería a domicilio, hasta 50 servicios anuales.
- Limpieza de choque, desinfección y desinfectación a domicilio, que por circunstancias especiales y a juicio de los técnicos municipales, sea necesaria para el inicio y/o mantenimiento de la prestación del servicio, hasta 150 horas anuales.
- Perfil Técnico de Salud, hasta 100 horas anuales.

3.- Valoración criterios evaluables automáticamente procedimiento abierto tramitado para la adjudicación de contrato de servicios de Ayuda a Domicilio en el municipio de Castro-Urdiales (CON/172/2023)

Por la Mesa se procede a la valoración de las ofertas conforme a los criterios establecidos en el apartado 19.1. del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, con el siguiente resultado:

Licitador	Criterio oferta económica	Criterio mejoras gratuitas	Total criterios evaluables automáticamente
NIF: B22183370 Razón Social: ARQUISOCIAL	35,59	11	46,59
NIF: B33228396 Razón Social: AZVASE, S.L.	35,76	11	46,76
NIF: B12535365 Razón Social: Ayuda Familiar Castellón S.L.	35,59	11	46,59
NIF: B29831112 Razón Social: BCM GESTIÓN DE SERVICIOS, S.L.	36,99	11	47,99
NIF: A79022299 Razón Social: EULEN SOCIOSANITARIOS, S.A.	35,68	11	46,68
NIF: B70493275 Razón Social: Osventos Innovación en Servicios S.L.	40	11	51
NIF: B53977013 Razón Social: PROTECCIÓN GERIÁTRICA 2005, S.L.	37,25	11	48,25
NIF: B85621159 Razón Social: SACYR SOCIAL, S.L.	36,73	11	47,73
NIF: B83649632 Razón Social: SANIVIDA, S.L.	36,37	11	47,37

4.- Propuesta de adjudicación procedimiento abierto tramitado para la adjudicación de contrato de servicios de Ayuda a Domicilio en el municipio de Castro-Urdiales (CON/172/2023)

Vistas las actuaciones realizadas en los puntos anteriores, por la Mesa se acuerda:

	<h2>Ayuntamiento de Castro-Urdiales</h2>	 CON18113K  CCR	
	<p><i>Documento electrónico, puede consultar su autenticidad en :</i> https://sedeelectronica.castro-urdiales.net/esigecu2011/Privado/Validacion/ValidarDocumento.aspx</p>	 276D5X2T0D2K6G480DY1	

1º) Aprobar la siguiente clasificación de ofertas, tras la valoración de los criterios establecidos en el apartado 19 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares:

Licitador	PT CJV	PT CAF	PT TOTAL	Orden
NIF: A79022299 Razón Social: EULEN SOCIOSANITARIOS, S.A. Fecha presentación: 08-01-2024 16:42	46	46,68	92,68	1
NIF: B83649632 Razón Social: SANIVIDA, S.L. Fecha presentación: 08-01-2024 17:12	38	47,37	85,37	2
NIF: B85621159 Razón Social: SACYR SOCIAL, S.L. Fecha presentación: 08-01-2024 14:08	36	47,73	83,73	3
NIF: B53977013 Razón Social: PROTECCIÓN GERIÁTRICA 2005, S.L. Fecha presentación: 08-01-2024 12:31	35	48,25	83,25	4
NIF: B22183370 Razón Social: ARQUISOCIAL Fecha presentación: 08-01-2024 12:15	32	46,59	78,59	5
NIF: B33228396 Razón Social: AZVASE, S.L. Fecha presentación: 08-01-2024 14:49	26	46,76	72,76	6
NIF: B70493275 Razón Social: Osventos Innovación en Servicios S.L. Fecha presentación: 08-01-2024 18:25	13	51	64	7
NIF: B29831112 Razón Social: BCM GESTIÓN DE SERVICIOS, S.L. Fecha presentación: 08-01-2024 15:49	16	47,99	63,99	8
NIF: B12535365 Razón Social: Ayuda Familiar Castellón S.L. Fecha presentación: 05-01-2024 10:57	13	46,59	59,59	9

2º) Proponer a la Alcaldía la adjudicación del contrato de servicios de ayuda a domicilio en el municipio de Castro-Urdiales (CON/172/2023) a favor de EULEN SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, S.A., con NIF A79022299, en el importe de 20,61 Euros/hora de servicio, más el 4 por ciento de IVA(0,82 Euros/hora), lo que asciende a un total de 21,43 Euros/hora de servicio IVA incluido y demás condiciones expresadas en su oferta, en particular, las mejoras ofertadas, que son las siguientes:

- Servicios de podología y peluquería a domicilio, hasta 50 servicios anuales.
- Limpieza de choque, desinfección y desinfectación a domicilio, que por circunstancias especiales y a juicio de los técnicos municipales, sea necesaria para el inicio y/o mantenimiento de la prestación del servicio, hasta 150 horas anuales.
- Perfil Técnico de Salud, hasta 100 horas anuales.

No habiendo más asuntos que tratar, por el Sr. Presidente da por finalizada la reunión a las 11,27 horas del día de la fecha.

