

INFORME QUE PRESENTA LA ADMINISTRADORA Y LA COORDINADORA DE SERVICIOS SOCIALES, EN RELACIÓN CON EL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN 2024043 ASE PARA LA PONDERACIÓN DE LOS CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR DE LOS PROYECTOS PRESENTADOS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

A la vista de las ofertas presentadas al procedimiento abierto con pluralidad de criterios para la adjudicación del CONTRATO SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DEL AYUNTAMIENTO DE ALCORCÓN (Expediente 2024043 ASE), las técnicas que suscriben emiten el siguiente informe para la **valoración de los criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor, con un máximo de 45 puntos** y siguiendo los criterios establecidos en los pliegos que rigen la licitación y que se transcriben a continuación:

“

Dimensión	Puntuación máx.	Contenidos
<i>Introducción y Fundamentación</i>	5	<i>Descripción de la entidad y vinculación de su actividad al objeto del contrato. Breve análisis de la problemática en términos generales de las personas mayores y conocimiento de la realidad del municipio.</i>
<i>Programación del servicio</i>	5	<i>Planificación/ organización del servicio.</i>
<i>Programa de Soledad no deseada</i>	10	<i>Diseño de programa de atención y concreción de actuaciones.</i>
<i>Sistemas de coordinación</i>	5	<i>Sistemas de coordinación de la empresa con el Ayuntamiento, coordinación con las personas usuarias y coordinación interna.</i>
<i>Protocolos</i>	5	<i>Protocolo de inicio del servicio, Protocolo de seguimiento, Protocolo de evaluación, Protocolo de actuaciones ante urgencias e incidencias, entre otros.</i>
<i>Calidad en el servicio</i>	10	<i>Por la calidad e innovación de los medios disponibles previstos por el licitador para la correcta prestación del servicio: Programa informático de gestión del servicio, sistema de control horario en los domicilios, y Protocolos específicos para servicios en circunstancias excepcionales (atención a menores, enfermos de salud mental, enfermos terminales, etc.).</i>
<i>Presentación</i>	5	<i>Se valorará la claridad de exposición y presentación del proyecto.</i>

El proyecto a presentar por los licitadores deberá ajustarse a los epígrafes anteriores. La extensión del mismo no podrá ser superior a 50 paginas, con tipo fuente ARIAL 11, interlineado sencillo. Los desarrollos de los protocolos pueden presentarse como anexos no incluidos en el tope de 50 páginas”

OFERTA TECNICA PRESENTADA POR SUMA social y servicios S.L.U. (todo el proyecto es confidencial excepto los puntos 1 y 6, por lo que no se puede desarrollar explícitamente la motivación de la puntuación). Se le otorgan **15,5 puntos en la valoración de la oferta técnica** conforme al siguiente desglose:

1. INTRODUCCIÓN Y FUNDAMENTACIÓN: se le otorgan **2,5 puntos** porque:
 - 10 años de experiencia
 - Gestión del SAD en 70 municipios (16 en CM).
 - Análisis de la problemática de las personas mayores en términos generales y en el municipio excesivamente breve.
2. PROGRAMACIÓN DEL SERVICIO: se le otorgan **2 puntos** ya que:
 - Cita en varias ocasiones que es para personas dependientes y este contrato es para no dependientes.
 - Errores en los objetivos: favorecer descanso cuidador o apoyo a familias cuidadoras.
 - Error en los destinatarios: indica personas dependientes con PIA.
 - Positivo: seguimiento telefónico mensual de la coordinadora con usuarios. Visita a los 3 meses del inicio y visitas semestrales.
 - Cita la fase de subrogación.
3. PROGRAMA DE SOLEDAD NO DESEADA: se le otorgan **2 puntos** por:
 - Texto copiado literalmente sin citar fuente:
<https://riull.ull.es/xmlui/handle/915/22874>
 - Texto copiado literalmente sin entrecomillar.
 - Proponen hacer un estudio para valorar la situación de los usuarios del SAD y formar a los trabajadores al respecto, pero no desarrollan ambas acciones.
 - Cita erróneamente el municipio de Paracuellos, y recursos de ese municipio (Pueblo, Hogar Municipal, etc)
4. SISTEMAS DE COORDINACIÓN: se le otorgan **1,5 puntos** por:
 - Error: “La coordinadora será la misma persona que gestione los servicios de ayuda a domicilio de los alrededores de Alcorcón”.
 - No cita horarios de atención telefónica para usuarios.
 - No incorpora nada adicional al pliego.
5. PROTOCOLOS: se le otorgan **1 puntos** por:

- No desarrolla los protocolos mínimos requeridos de inicio del servicio, seguimiento y evaluación. El de urgencia lo desarrolla muy brevemente (8 líneas).
- Incluye como anexos 5 protocolos.

6. CALIDAD DEL SERVICIO: se le otorgan **6 puntos** por:

- Sistema GESAD
- Care APP para el Plan de Trabajo individualizado.
- Seguro responsabilidad civil elevado.
- Memoria semestral
- En el equipamiento del personal solo indican que constará la identificación de la empresa prestadora del servicio, no recogiendo la identificación del Ayto, tal y como se exige en el pliego.
- Formación mínima 20 horas anuales (jornada completa).
- Convenio con una universidad para formación complementaria
- Plan de igualdad (1 semana adicional por nacimiento) y creación comité interno de conciliación.

7. PRESENTACIÓN: se le otorgan **0,5 puntos** por:

- No sigue el índice establecido. Difícil lectura y comprensión.
- Faltan epígrafes (2.5.4)

OFERTA TECNICA PRESENTADA POR SERVISAR servicios sociales S.L. (todo el proyecto es confidencial por lo que no se puede desarrollar explícitamente la motivación de la puntuación). Se le otorgan **40 puntos en la valoración de la oferta técnica** conforme al siguiente desglose:

1. INTRODUCCIÓN Y FUNDAMENTACIÓN: se le otorgan **4,5 puntos** porque:

- la experiencia y volumen de gestión de servicios socio sanitarios es la más amplia de todos los proyectos presentados.
- Exhaustivo análisis de la problemática de las personas mayores en términos generales y en el municipio.

2. PROGRAMACIÓN DEL SERVICIOS: se le otorgan **4,5 puntos** ya que:

- Desarrolla ampliamente un Modelo de Atención, y el enfoque propio de dicho modelo.
- Incluye procesos estratégicos, operativos y de soporte.
- Herramienta para asignar servicios por zona.
- Organización de RRHH incluye organización correcta Ayto.
- Incorpora mejora de auxiliares.
- Estructura soporte departamentos de apoyo.
- Propuesta zonificación original.

3. PROGRAMA DE SOLEDAD NO DESEADA: se le otorgan **8,5 puntos** por:

- Desarrolla amplia y detalladamente la intervención con usuarios, familia, entorno, profesionales, ayuntamiento.
- Incorpora amplio número de horas de profesionales de apoyo.
- Herramientas informáticas con amplias utilidades.

4. SISTEMAS DE COORDINACIÓN: se le otorgan **4,5 puntos** por:

- Desarrolla la coordinación con el Ayuntamiento (diferentes áreas y Concejalías) establecido la periodicidad, los mecanismos y los contenidos.
- Desarrolla exhaustivamente coordinación servicios sociales comunitarios y externa con otras entidades del municipio.
- Desarrolla acciones innovadoras en la coordinación con las personas usuarias
- En la coordinación interna establece un calendario de contenidos, destacando el seguimiento de las auxiliares.
- Establece un plan de comunicación y difusión del servicio.

5. PROTOCOLOS: se le otorgan **4,5 puntos** por:

- Menciona 70 protocolos disponibles para las personas trabajadoras.
- Desarrolla exhaustivamente los exigidos, en 37 protocolos.

6. CALIDAD DEL SERVICIO: se le otorgan **9 puntos** por:

- 2 sellos de responsabilidad social de dos administraciones públicas.
- Dispone de un Comité de ética asistencial.
- Desarrolla 3 sistemas complementarios de calidad:
- Amplio plan de formación.
- Proyecto piloto.
- dotación de numerosos recursos tecnológicos avanzados y ayudas técnicas
- Programa propio de gestión SERVISAD, App para profesionales, sistema gestión de sugerencias y reclamaciones.
- Reducción días inicio servicio.

7. PRESENTACIÓN: se le otorgan **4,5 puntos** por:

- Fácil lectura y comprensión al incorporar esquemas en toda la programación del servicio.
- Incorpora referencias teóricas con citas al pie.
- El proyecto se ajusta con exactitud a los epígrafes solicitados.

OFERTA TECNICA PRESENTADA POR SERVEO SOCIAL. (todo el proyecto es confidencial por lo que no se puede desarrollar explícitamente la motivación de la puntuación). Se le otorgan **30,5 puntos en la valoración de la oferta técnica** conforme al siguiente desglose:

1. INTRODUCCIÓN Y FUNDAMENTACIÓN: se le otorgan **4 puntos** porque:

- amplia experiencia y volumen de gestión de servicios socio sanitarios.
 - Buen análisis de la problemática de las personas mayores en términos generales y en el municipio
2. PROGRAMACIÓN DEL SERVICIOS: se le otorgan **3 puntos** ya que:
- Buen desarrollo del modelo.
 - Se centra en la organización y gestión de los RRHH.
 - Error en horarios planteados respecto a los establecidos en el pliego.
 - Programa para medir carga de trabajo.
3. PROGRAMA DE SOLEDAD NO DESEADA: se le otorgan **6 puntos** por:
- Número reducido de participantes.
 - Propuesta 3 vertientes.
 - Puesta en marcha 8º mes del contrato (muy tarde)
 - Creación comisión de participación.
 - Dotación de asistentes virtuales.
4. SISTEMAS DE COORDINACIÓN: se le otorgan **4 puntos** por:
- Desarrollo Coordinación con Ayto.
 - Desarrollo coordinación con los usuarios.
 - Desarrollo coordinación interna con niveles, frecuencia y contenidos.
5. PROTOCOLOS: se le otorgan **3 puntos** por:
- Buen desarrollo de los protocolos mínimos exigidos.
6. CALIDAD DEL SERVICIO: se le otorgan **7 puntos** por:
- Datación herramientas adicionales a auxiliares y detalle usuarios.
 - Buen desarrollo programa propio.
 - Correcto desarrollo control fichaje
 - Correcto desarrollo protocolos circunstancias excepcionales.
7. PRESENTACIÓN: se le otorgan **3,5 puntos** por:
- El programa de soledad no deseada es de difícil comprensión al no estar numerados los epígrafes.
 - El resto del proyecto si respeta los epígrafes.

OFERTA TECNICA PRESENTADA POR SALCILLO S.L. Se le otorgan **21 puntos** en la valoración de la oferta técnica conforme al siguiente desglose:

1. INTRODUCCIÓN Y FUNDAMENTACIÓN: se le otorgan **0 puntos** porque:
- No da información de años de experiencia. Sólo cita la gestión de dos contratos de SAD.
 - Análisis de la problemática de las personas mayores en términos generales: no aporta información

- en el municipio: textos copiados literalmente sin citar fuente (<https://es.wikipedia.org/wiki/Alcorc%C3%B3n>) (<https://noticiasparamunicipios.com/municipios-madrid/alcorcon-atajar-la-soledad-no-deseada-con-un-envejecimiento-activo-el-reto-de-los-mayores/>) (<https://www.ayto-alcorcon.es/es/comunicacion/adaptar-la-ciudad-las-necesidades-de-los-mayores-objetivo-del-plan-de-accion-municipal-2022-2025-un-tiempo-mayor>)

2. PROGRAMACIÓN DEL SERVICIOS: se le otorgan **2,5 puntos** ya que:

- Desarrollo objetivos
- Metodología AICP
- Este punto prácticamente transcribe el PPT

3. PROGRAMA DE SOLEDAD NO DESEADA: se le otorgan **3 puntos** por:

- Propone una actividad al mes, menos enero y agosto de aproximadamente dos horas de duración.

4. SISTEMAS DE COORDINACIÓN: se le otorgan **4 puntos** por:

- La primera parte es prácticamente la transcripción del PPT. Incluye error, ya que dice que en el programa de soledad no deseada “Las actuaciones que contemplamos son las siguientes: Atención psicoeducativa telefónica individualizada, talleres grupales presenciales de habilidades sociales y talleres grupales de visitas a recursos culturales locales, entre otras”, y en el epígrafe anterior no dice nada de atención psicoeducativa telefónica.
- Desarrolla exhaustivamente la coordinación con el Ayto, interna y con los usuarios (protocolo).

5. PROTOCOLOS: se le otorgan **4 puntos** por:

- Cita que cuentan con 68 protocolos.
- Desarrolla los 4 exigidos y 8 adicionales.

6. CALIDAD DEL SERVICIO: se le otorgan **5 puntos** por:

- Programa GESAD
- Encuesta anual
- No incluye los 3 protocolos por circunstancias excepcionales solicitados (menores, salud mental, enfermos terminales)

7. PRESENTACIÓN: se le otorgan **2,5 puntos** por:

- Incluye como protocolos apartados que se debían desarrollar en los apartados de programación del servicio o sistemas de coordinación.

OFERTA TECNICA PRESENTADA POR OHL Servicios Ingesan. (confidencial todo el documento salvo pág 3,4,5,6,7,40,41,42 y 43 por lo que no se puede desarrollar

explícitamente la motivación de la puntuación). Se le otorgan **29,5 puntos en la valoración de la oferta técnica** conforme al siguiente desglose:

1. INTRODUCCIÓN Y FUNDAMENTACIÓN: se le otorgan **3,5 puntos** porque:
 - 15 años experiencia en servicios para mayores. 9 contratos
 - No contempla análisis en términos generales. Se centra en el análisis de datos del municipio. Realiza proyección de datos.
2. PROGRAMACIÓN DEL SERVICIOS: se le otorgan **4,5 puntos** ya que:
 - Desarrollo Modelo propio.
 - Refuerzo de profesionales.
 - Tabla de tareas cronológica y personal asignado.
 - Buen formación por trabajador. Desarrolla un plan de formación anual.
3. PROGRAMA DE SOLEDAD NO DESEADA: se le otorgan **4,5 puntos** por:
 - Texto copiado literalmente sin citar fuente (<https://doaj.org/article/d335203b08e3456ba3ea6a16fa7e8003?>)
 - Proyecto con 4 líneas de intervención:
 - Línea 1: cita contenido, pero no duración.
 - Línea 2: faltan datos.
 - Línea 3: No concreta el número de usuarios.
 - Línea 4: pilotaje excesivamente reducido número de usuarios.
4. SISTEMAS DE COORDINACIÓN: se le otorgan **3,5 puntos** por:
 - Desarrollo exhaustivo coordinación interna y con el ayuntamiento.
 - Programa y APP para profesionales y familiares.
 - Coordinación con otros servicios de proximidad y salud, señala algunos de ellos que entendemos no son competencia del SAD.
5. PROTOCOLOS: se le otorgan **3,5 puntos** por:
 - Menciona 27 protocolos de gestión, 38 asistenciales y 17 de urgencias
 - Desarrolla 10 protocolos.
6. CALIDAD DEL SERVICIO: se le otorgan **7 Puntos** por:
 - Programa informático.
 - Control horario con la APP para el profesional. Dotación herramientas para todas las auxiliares
 - Desarrolla los protocolos por circunstancias excepcionales
7. PRESENTACIÓN: se le otorgan **3 puntos** por:
 - Incluye esquemas que facilitan la lectura.
 - Errores al citar otras administraciones (Servicio Asturiano de Salud)

CUADRO RESUMEN

Dimensión	SUMA	SERVISAR	SERVEO	SALZILLO	OHL INGESAN
Introducción y Fundamentación	2,5	4,5	4	0	3,5
Programación del servicio	2	4,5	3	2,5	4,5
Programa Soledad no deseada	2	8,5	6	3	4,5
Sistemas de coordinación	1,5	4,5	4	4	3,5
Protocolos	1	4,5	3	4	3,5
Calidad en el servicio	6	9	7	5	7
Presentación	0,5	4,5	3,5	2,5	3
TOTAL	15,5	40	30,5	21	29,5

Es cuanto tenemos que informar, no obstante, el órgano de contratación con su superior criterio acordará lo pertinente.

Alcorcón, a fecha de la firma

La Administradora

La Coordinadora de Servicios Sociales

Fdo.: Sofía González Sánchez

Fdo.: Ana Isabel Hernando Ruano