



INFORME VALORACIÓN CRITERIOS DEPENDIENTES DE UN JUICIO DE VALOR

1.- Organización del Servicio de Ayuda a Domicilio..... (Hasta un máximo de 8 puntos):

Para la ejecución de este tipo de servicio se requiere de la proposición de un sistema organizativo que dé cobertura a todas y cada una de las necesidades y casuísticas que su práctica pueda requerir. Se atenderán distintos contenidos relativos a su organización y puesta en marcha:

1.1. Presentación del SAD..... (Hasta 1 punto)

ATENDE SERVICIOS INTEGRADOS S.L..... 0,75 puntos

La empresa distingue y detalla con claridad los equipos de trabajo, y la estructura, que dispondrían en el Servicio de Ayuda a Domicilio, con detalle de las titulaciones, personal, funciones de los distintos departamentos, interrelación y su organigrama. Así mismo concreta de forma adecuada la organización en relación a los servicios sociales municipales, la disposición de aplicación web, con su correspondiente formación. La metodología de trabajo que se propone Modelo de Humanización centrado en las Personas MHCP, se ajusta adecuadamente a las necesidades del servicio. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE, atendiendo a que en relación a los objetivos operativos, aunque perfectamente mencionados y centrados en los usuarios, profesionales SAD, familias, profesionales ss.ss., carecen de indicadores para determinar su posible grado de consecución.

BCM GESTIÓN DE SERVICIOS S.L..... 0,50 puntos

Esta empresa, aunque su estructura, viene definida en relación a distintos departamentos, con su correspondientes titulaciones, personal, y funciones, no presenta organigrama, ni interrelación entre éstos, así mismo apreciamos que no hace referencia al personal auxiliar de ayuda a domicilio, en ésta. La organización en relación a servicios sociales viene indicada y detallada, aunque no hace referencia a la formación del personal de servicios sociales en la aplicación GESAD Extranet. Los objetivos operativos aunque con sus correspondientes indicadores para valorar grado de consecución, no contemplan a familiares, profesionales del SAD, ni profesionales SS.SS. La metodología de trabajo que se propone Modelo de Atención Integral Centrado en la Persona (AICP) se ajusta adecuadamente a las necesidades del servicio. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO, atendiendo a las carencias reflejadas.

CLAROS SAC DE INTERÉS SOCIAL..... 0,25 puntos

Esta empresa presenta un organigrama de las distintas áreas departamentales básico, sin reflejar las específicas del SAD, no incluye titulaciones, ni el personal asignado a éstas, ni las funciones a desarrollar. No refleja la organización con servicios sociales. La metodología de trabajo que propone Modelo de Atención Integral Centrado en la Persona (AICP) se ajusta adecuadamente a las necesidades del servicio, aunque está desarrollado de forma básica. Los objetivos operativos, aún distinguiéndolos “para el ámbito de atención,





EXCMO AYUNTAMIENTO DE RONDA

para el ámbito de la gestión”, resultan muy genéricos y carecen de indicadores para determinar su posible grado de consecución. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE, atendiendo a las carencias reflejadas.

EMP DIVERSI INTEGRAL DEL ANDEVALO..... 0,25 puntos

La empresa no presenta una estructura interna, con la especificación de equipos de trabajo, ni departamentales, ni personal específico SAD. No detalla en el desarrollo de la organización en relación a los servicios sociales ningún aspecto. Los objetivos señalados, de carácter específico no cuentan con indicadores para determinar posible grado de consecución, no recoge objetivos centrados en los profesionales SAD, ni profesionales ss.ss. La metodología de trabajo que propone Modelo de Atención Integral Centrado en la Persona se ajusta adecuadamente a las necesidades del servicio, aunque está desarrollado de forma básica. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE, atendiendo a las carencias reflejadas.

GESTIÓN DE TRABAJO SOCIAL S.L..... 0,25 puntos

La empresa presenta un organigrama detallado de todos los departamentos y equipos de trabajo, aunque no especifica funciones; a destacar que hace referencia a organigrama específico para SAD Ronda, donde viene reflejado titulación, personal, interrelación, y así mismo dan información detallada de las funciones de éstos. No especifica la organización en relación con los servicios sociales. Detallan necesidades, objetivos generales y específicos según aquellos, carecen de indicadores, y no establecen en relación a los profesionales de SAD ni profesionales ss.ss. Presenta una metodología de trabajo no basada en modelo teórico de referencia. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE, atendiendo a las carencias reflejadas.

INEPRODES S.L..... 0,25 puntos

Esta empresa presenta un organigrama detallado de los diferentes departamentos y equipos de trabajo, con su titulación, cualificación y funciones; no se reflejan los equipos de atención directa del SAD en este organigrama. No contemplan la organización prevista en relación a los servicios sociales. Los objetivos planteados, generales y específicos, carecen de indicadores para determinar su grado de consecución, se echa en falta los establecidos en relación a profesionales SAD. No presentan metodología de trabajo. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE, atendiendo a las carencias reflejadas.

LIFE CARE ASISTENCIA SOCIAL S.L..... 0,50 puntos

Esta empresa presenta un organigrama de los diferentes departamentos y equipos de trabajo, de forma genérica sin titulaciones, ni funciones detalladas; a destacar que hace referencia a organigrama específico para SAD Ronda, se especifican funciones, aunque no se detalla ni titulaciones ni viene reflejado con detalle las funciones de estos equipos de trabajo, ajustado a la zona de Ronda. En relación a la organización interna con los servicios sociales detalla con claridad aspectos a seguir y procedimientos. Refiere objetivos operativos, que carecen de indicadores para determinar su grado de consecución, se reflejan en relación a los usuarios/familiares, profesionales SAD. La metodología de trabajo que se





EXCMO AYUNTAMIENTO DE RONDA

propone Modelo de Atención Respetuosa (MAR) se ajusta adecuadamente a las necesidades del servicio. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO, atendiendo a las carencias reflejadas.

MACROSAD SCA..... 0,50 puntos

La empresa no presenta organigrama ni estructura interna, de equipos de trabajo, por tanto no hay detalle de titulaciones, ni del personal concreto, ni funciones de éstos; a destacar su visión de SAD de proximidad en sus planteamientos de organización interna. Refiere de forma general la organización en relación a los servicios sociales, destacando la utilización de la Plataforma Gestora, con su correspondiente formación a los profesionales de ss.ss. Los objetivos vienen desarrollados en relación a los usuarios, familiares, profesionales, aunque carecen de indicadores para determinar posible grado de consecución. La metodología de trabajo que propone un nuevo Modelo de SAD 360° que se ajusta adecuadamente a las necesidades del servicio. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO, atendiendo a las carencias reflejadas.

OHL SERVICIOS INGESAN..... 0,25 puntos

La empresa no presenta organigrama ni estructura de equipos de trabajo. No presenta organización en relación a los servicios sociales. Menciona de forma muy genérica objetivos generales. Desarrolla metodología de trabajo Modelo Gestión de Casos, Modelo Atención Centrada en la Persona, Modelo Envejecimiento Activo. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE, atendiendo a las carencias reflejadas.

SOCIALIZ BIENESTAR Y SALUD S.L..... 0,50 puntos

Esta empresa presenta organigrama genérico, no detalla titulaciones ni personal concreto de los diferentes departamentos, sí se detalla las funciones de cada departamento y de perfiles profesionales, y su interrelación. En relación a la organización con servicios sociales apenas se refleja. Los objetivos están bien definidos y concretados, atendiendo a usuarios, familiares, profesionales. La metodología de trabajo que propone un Modelo centrado en la persona, acción basada en la ayuda, Modelo de Envejecimiento Activo, que se ajusta adecuadamente a las necesidades del servicio. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO, atendiendo a las carencias reflejadas.

UNIGES 3 S.L..... 0,25 puntos

La empresa no presenta organigrama ni detalla estructura de equipos de trabajo ni departamentales. No establece organización en relación a servicios sociales. Los objetivos que establecen carecen de indicadores para determinar su grado de consecución, y no se reflejan en relación a profesionales SAD, ni profesionales ss.ss. La metodología de trabajo que propone Modelo de Atención Integral Centrado en la Persona se ajusta adecuadamente a las necesidades del servicio. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE, atendiendo a las carencias reflejadas.





OBOLO SCA DE INTERÉS SOCIAL..... 0,50 puntos

La empresa presenta organigrama detallado por departamentos, con el personal especificado, aunque no especifica titulación ni funciones específicas de éstos. La organización en relación a los servicios sociales se recoge de forma detallada. Los objetivos señalados son generales, sin establecimiento de indicadores que determinen su posible grado de consecución. La metodología de trabajo que se propone está fundamentada en los principios de la atención centrada en la persona, es reflejada de forma básica, sin referencia a modelo teórico concreto. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO, atendiendo a los aspectos mencionados.

1.2. Procedimientos para la puesta en marcha del SAD..... (Hasta 2 puntos)

ATENDE SERVICIOS INTEGRADOS S.L..... 2 puntos

La empresa presenta cronograma detallado de las actuaciones a seguirse, con un esquema del mapa de procesos con su correspondiente calendarización. Los protocolos de continuidad en la atención de las personas usuarias, de subrogación de los profesionales ejecutores (incluye reunión con la empresa saliente), de protección riesgos laborales y de entrega de material, son concretos y detallados, incluyendo justificación, objetivos, personas destinatarias, profesionales que intervienen, descripción de actuaciones, e indicadores del grado de cumplimiento de los objetivos señalados. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de EXCELENTE, atendiendo al grado de detalle y concreción, y desarrollo de los protocolos mencionados.

BCM GESTIÓN DE SERVICIOS S.L..... 1,5 puntos

La empresa presenta un cronograma donde se señalan los hitos necesarios para la puesta en marcha del SAD, con la periodicidad de estas actuaciones (semanal, mensual, anual). Los protocolos de inicio, subrogación del personal, protección riesgos laborales y entrega del material (no especifica qué materiales) son desarrollados con detalle, incluyendo objetivos, plan actuación e indicadores grado de cumplimiento objetivos. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE, en tanto respecto al anterior no plantea reunión con la empresa saliente (“ se informará mediante correo electrónico y llamada telefónica a la empresa saliente sobre...”), así mismo en el protocolo de entrega materiales, no realiza una especificación de éste.

CLAROS SAC DE INTERÉS SOCIAL..... 1,5 puntos

La empresa presenta un cronograma detallado de la puesta en marcha en relación al contrato, no aparece respecto a la puesta en marcha del servicio, asunción beneficiarios, entrega materiales, tampoco en relación a la subrogación del personal. Los protocolos para la puesta en marcha del contrato y del servicio, de subrogación del personal (no se incluye reunión con empresa saliente), prevención y gestión de riesgos laborales (incluye entrega materiales) detalla definición, objetivos, personal interviniente, metodología, e indicadores vinculados. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE, según los aspectos comentados.





EMP DIVERSI INTEGRAL DEL ANDEVALO SLU..... 0 puntos

La empresa no presenta cronograma de actuaciones, refiere únicamente un esquema básico de reuniones de información y coordinación. Desarrolla de forma breve la trayectoria de la empresa en base a “PLAN EDIA SOCIAL”. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de INSUFICIENTE, carece de los mínimos que se indican en los criterios dependientes de un juicio de valor.

GESTIÓN DE TRABAJO SOCIAL S.L..... 1 punto

Esta empresa no presenta cronograma de actuaciones, relaciona de forma básica las actuaciones necesarias para la puesta en marcha del servicio, tanto respecto a la formalización del contrato, como entrega materiales, subrogación personal. Únicamente menciona plan de prevención de riesgos laborales sin entrar en detalle. A destacar el planteamiento del Plan de Implantación de CIBERSAD, tanto con las personas usuarias/familiares como respecto a los profesionales Ayuntamiento, previo a la normalización del servicio. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO, dados los aspectos comentados anteriormente.

INEPRODES S.L..... 0 puntos

La empresa este aspecto no lo desarrolla, remitiéndose al “Capítulo III dedicado a la coordinación con el Ayuntamiento de Ronda y con sus servicios sociales”. No tiene en cuenta que se solicitaba un cronograma de las actuaciones respecto a asunción de beneficiarios, subrogación del personal, prevención riesgos laborales, entrega materiales. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de INSUFICIENTE, dadas las carencias mencionadas.

LIFE CARE ASISTENCIA SOCIAL S.L..... 1 punto

La empresa realiza una propuesta de puesta en marcha del SAD, con una actuación basada en dos procesos , adjudicación y subrogación personal, y plan de acogida al personal e implantación de metodología, no recoge con detalle la asunción de beneficiarios, ni plantea protocolos de prevención de riesgos laborales, así mismo señala la entrega de material de forma puntual. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO, atendiendo a las carencias reflejadas.

MACROSAD SCA..... 0,50 puntos

La empresa presenta un cronograma con detalle pasos a seguir en la formalización del contrato, y de forma básica y puntual se refiere a la asunción de beneficiarios, a la entrega de material, y a prevención riesgos laborales. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE, atendiendo a las carencias reflejadas.





OHL SERVICIOS INGESAN..... 1 punto

Esta empresa presenta un cronograma detallado respecto a puesta en marcha en relación a la formalización del contrato, así mismo describe con detalle los protocolos de prevención de riesgos laborales, la subrogación del personal y la entrega de material. No presenta protocolo o actuaciones desarrolladas de la asunción de los beneficiarios. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO, atendiendo a los aspectos mencionados.

SOCIALIZ BIENESTAR Y SALUD S.L..... 1 punto

Esta empresa presenta un cronograma ajustándose a los diferentes hitos necesarios para la puesta en marcha del SAD, en el detalle de éstos se echa en falta la concreción necesaria en la asunción de beneficiarios, la entrega de materiales y la prevención de riesgos laborales; a destacar como aspecto positivo, el establecimiento de una “reunión con la empresa saliente”. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO, atendiendo a aspectos mencionados.

UNIGES 3 S.L..... 1,50 punto

La empresa presenta con detalle en un cronograma todas las actuaciones desde la formalización del contrato hasta la puesta en funcionamiento del SAD, así mismo presentan protocolos detallados y concretos sobre inicio de casos al inicio del contrato, acogida del personal, prevención riesgos laborales (incluye en éste entrega de material). La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE, atendiendo a la concreción de los protocolos presentados, así mismo se echa en falta, el establecimiento de reuniones con la empresa saliente para facilitar el trasvase y subrogación personal.

OBOLO SCA DE INTERÉS SOCIAL..... 1 punto

La empresa incluye un cronograma con las fases o pasos a seguirse en las actuaciones de puesta en marcha del SAD, sin temporalización. Señala los hitos a seguirse en la formalización del contrato, en la subrogación del personal, con reunión empresa saliente previa, comunicación a los usuarios, coordinación con servicios sociales, consideramos que falta desarrollo de las acciones en relación a la asunción de beneficiarios, a la prevención de riesgos laborales. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO, atendiendo a aspectos mencionados.

1.3. Protocolos internos de gestión para las altas, bajas, modificaciones en el SAD, así como las relativas a sustituciones del personal auxiliar de ayuda a domicilio.....
(Hasta 3 puntos)

ATENDE SERVICIOS INTEGRADOS S.L..... 3 puntos

Esta empresa presenta los protocolos mencionados en los criterios dependientes de un juicio de valor, que constan a su vez, de justificación, objetivos, personas destinatarias, profesionales que intervienen, descripción de actuaciones, indicadores de cálculo mensual, con un importante detalle y concreción de las distintas actuaciones. Además incluyen “otras





EXCMO AYUNTAMIENTO DE RONDA

actuaciones diarias, a través de una Propuesta de Atención Específica (Programa Soledad no deseada, Hogar Seguro, Telemedicina, Envejecimiento Activo, Servicio de Comida a Domicilio), con detalle en su desarrollo. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de EXCELENTE, hemos tenido en cuenta la concreción, detalle, desarrollo, y tipología perfiles de usuarios y situaciones que describen, así como la aportación de la propuesta de Atención Específica en la misma línea de detalle y concreción.

BCM GESTIÓN DE SERVICIOS S.L..... 1,50 puntos

Esta empresa presenta los protocolos mencionados en los criterios dependientes de un juicio de valor (salvo el referente a bajas), que constan a su vez, de objetivos, plan actuación, indicadores y protocolos relacionados, aunque consideramos que el protocolo de modificaciones resulta excesivamente genérico; destacamos que está bien enfocado y descrito el protocolo de sustituciones del personal auxiliar en las distintas incidencias que se pueden producir, aunque no cuenta con objetivos e indicadores de éste. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO, en tanto no se explica el protocolo de bajas.

CLAROS SAC DE INTERÉS SOCIAL..... 2,25 puntos

Esta empresa presenta los protocolos mencionados en los criterios dependientes de un juicio de valor, destacando su enfoque en el protocolo de altas, específicamente plantean el abordaje de los casos con IRS; en el protocolo de bajas se incluyen modificaciones, suspensiones y extinciones (con un plan de cobertura de vacantes de auxiliares), así como un protocolo para suplencias imprevistas, y un programa para minimizar las suplencias. Todos ellos tratados con detalle y concretados según definición, objetivos, profesionales intervinientes, metodología, cronología y procedimiento a seguir. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE, según los aspectos mencionados

EMP DIVERSI INTEGRAL DEL ANDEVALO SLU..... 0,75 puntos

Esta empresa presenta el protocolo de altas, bajas y modificaciones del servicio (concretando éste en, protocolos asignación personal, de inicio, de modificación, de suspensión temporal, de baja, de reinicio), protocolo sustituciones (por modificaciones voluntarias del servicio, no se entiende incluido en éste las modificaciones planteadas por las personas usuarias, sin hacer referencia al abordaje de actuaciones en casos de sustitución del personal), se incluye también en este protocolo las sustituciones por traslado de domicilio de la persona usuaria (destacamos priorizar el mantenimiento de la persona auxiliar que atendía a ésta). Los protocolos carecen de un desarrollo que promueva la necesaria concreción y detalle de éstos. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE, según las carencias y aspectos mencionados

GESTIÓN DE TRABAJO SOCIAL S.L..... 1,50 puntos

Esta empresa presenta todos los protocolos mencionados en los criterios dependientes de un juicio de valor Altas, Bajas, Modificaciones prestación servicio (distinguiendo entre las que afectan a los objetivos-actuaciones, de las que no implican alteraciones en éstos), sustitución de auxiliares (ante ausencia no prevista, y ante ausencia prevista), realizando una descripción somera de éstos aunque sin el detalle y concreción, que presentan otras





EXCMO AYUNTAMIENTO DE RONDA

empresas. A destacar la utilización de la aplicación CIBERSAD en todos los planteamientos de estos protocolos. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO, destacando la claridad desarrollada en los protocolos, y según las carencias mencionadas.

INEPRODES S.L..... 2,25 puntos

La empresa presenta los protocolos mencionados en los criterios dependientes de un juicio de valor, salvo lo referente a las sustituciones del personal auxiliar (previstas e imprevistas); añade protocolos de atención a casos con carácter de urgencia, destacamos el protocolo de adaptación de una nueva persona usuaria al SAD. Destacamos a su vez la concreción y detalle de éstos, abordando todas aquellas situaciones que se requieren en la prestación del servicio. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE, según los aspectos mencionados.

LIFE CARE ASISTENCIA SOCIAL S.L..... 2,25 puntos

Esta empresa presenta los protocolos mencionados en los criterios dependientes de un juicio de valor, protocolo de gestión para las altas (detallando procesos, primer contacto empresa-persona usuaria, asignación binomio asistencial, inicio en la atención), de incidencias producidas en las altas, de gestión para las bajas, de modificaciones en el servicio, de sustituciones del personal, abordando con detalle todas aquellas situaciones que requieren ser tenidas en cuenta durante la prestación del servicio. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE, según los aspectos mencionados.

MACROSAD SCA..... 2,25puntos

Esta empresa presenta protocolos, alta persona usuaria, baja persona usuaria, modificación, sustitución personal auxiliar ayuda a domicilio, están detallados y concretados, contando con objetivo, responsables, destinatarios, procedimientos/actividades, recursos, indicadores grado consecución objetivo, de cada uno de ellos. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE, según los aspectos mencionados.

OHL SERVICIOS INGESAN..... 2,25 puntos

La empresa presenta los protocolos, de inicio (a destacar que está muy detallado, consta de un flujograma con detalle de los pasos que se siguen, seguimiento de éste, con un cronograma de los contactos a establecerse con la persona usuaria), de baja y gestión de modificaciones, de garantía de continuidad, de sustitución (previstas e imprevistas, a destacar la inclusión de la sustitución ante la modificación de estado de la persona usuaria, mala praxis del personal auxiliar, y ante la solicitud de la persona usuaria). La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE, según los aspectos comentados.





SOCIALIZ BIENESTAR Y SALUD S.L..... 2,25 puntos

Esta empresa presenta protocolos de alta (distingue común y urgente) y baja (temporal y definitiva), de modificaciones, de sustitución del personal auxiliar AD; todos éstos contienen objetivos, profesionales responsables, procedimiento, tiempo de respuesta, y esquema explicativo, y se tratan con detalle y concretizando aquellas situaciones que requieren ser abordadas en el servicio. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE, según los aspectos comentados.

UNIGES 3 S.L..... 2,25 puntos

Esta empresa presenta los protocolos mencionados en los criterios dependientes de un juicio de valor, de inicio/alta de nuevos servicios (dentro de éste, destacamos que diferencia un subprotocolo fase inicial de adaptación al servicio), de modificación del servicio (en éste hace referencia a las bajas, como una modificación del servicio, es tratada ésta de forma muy puntual), de sustitución del personal; todos éstos cuentan con objetivo, necesidad, personas encargadas, personas implicadas, temporalización, descripción de las actividades, y esquema, documentos registrables y evaluación, lo cual les proporciona el detalle y concreción necesarios para contemplar todas aquellas variables a tener en cuenta en la prestación del servicio. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE, según los aspectos comentados.

OBOLO SCA DE INTERÉS SOCIAL..... 2,25 puntos

Esta empresa presenta los protocolos mencionados en los criterios dependientes de un juicio de valor, de alta del servicio, de bajas temporales, suspensión y reinicio, de extinción del servicio, de modificación, de sustitución del personal auxiliar, los cuales cuentan con objetivo, personas implicadas, una detallada descripción y desarrollo de actuaciones, y de un esquema/diagrama; ello contempla todas aquellas situaciones que entendemos deben ser abordadas en la prestación del servicio. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE, según los aspectos comentados.

1.4. Protocolos ante actuaciones especiales en el SAD..... (Hasta 2 puntos)

ATENDE SERVICIOS INTEGRADOS S.L..... 1,5 puntos

La empresa presenta protocolos Ausencia de la Persona Usaria en el Domicilio, actuación ante accidentes domésticos, Empeoramiento de la Salud, beneficiarios que presentan Enfermedad Mental, con beneficiarios que presentan diversidad funcional (incluye pautas de actuación según el perfil del beneficiario, discapacidad intelectual, multidiscapacidad visual-auditiva, discapacidad física; así mismo destacamos que plantean formación en desplazamientos y movilizaciones y gestión emocional en estos casos al personal auxiliar). El desarrollo de estos protocolos está adecuadamente detallado y concretado, contando con indicadores de cálculo mensual. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE, según los aspectos comentados.





BCM GESTIÓN DE SERVICIOS S.L..... 1 punto

Esta empresa presenta los protocolos Ausencia de Beneficiarios en su domicilio, en caso de accidentes domésticos (destacamos el abordaje de casos de accidentes de la propia auxiliar de ayuda a domicilio), Empeoramiento de la Salud, beneficiarios con enfermedades mentales, con beneficiarios que con diversidad funcional, constando de objetivo, plan actuación, indicadores. El desarrollo de éstos es genérico y carece de detalle en cuanto a perfiles, tipologías. Destacamos que se cuenta con la figura de un Mediador en situaciones de conflicto, en el caso del protocolo de beneficiarios con enfermedad mental. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO, atendiendo a los aspectos comentados, aún existiendo carencias en el detalle y concreción de los protocolos, sea añaden otros aspectos de interés.

CLAROS SAC DE INTERÉS SOCIAL..... 1 punto

La empresa presenta protocolos Ausencia de la Persona Usaria en el Domicilio sin previo aviso (incluye situaciones de urgencia, definidas y concretas), para accidente o agravamiento enfermedad (en este caso, entendemos que falta concreción sobre aspectos relacionados con los accidentes domésticos), de atención y seguimiento a personas con diversidad funcional, discapacidad intelectual y enfermedad mental (no se concreta el abordaje de casos de enfermedad mental ni de discapacidad intelectual, tal como se especifica en su enunciado; excesivamente genérico). Destacamos el planteamiento de protocolos de atención y seguimiento para personas con Alzheimer, Parkinson y otras demencias, para ayudar al afrontamiento de la soledad no deseada, de atención al final de la vida. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO, atendiendo a los aspectos comentados, aún existiendo carencias en determinados protocolos, sea añaden otros de interés.

EMP DIVERSI INTEGRAL DEL ANDEVALO SLU..... 0,50 puntos

La empresa presenta todos los protocolos señalados en los criterios dependientes de un juicio de valor, de ausencias, que incluye ausencias previstas y no previstas del personal auxiliar (que no corresponde a este apartado), en caso de ausencia de personas usuarias (muy básico y sin detallar aspecto alguno), de accidentes y emergencias (sigue la línea de escaso detalle y concreción), empeoramiento de la salud, atención a usuarios con enfermedades mentales y atención a usuarios con diversidad funcional, son desarrollados con un carácter muy genérico y teórico, sin profundizar en los detalles y concreción de actuaciones. Así mismo presentan “Otros Protocolos” haciendo referencia a conflictos con personas usuarias, en caso de conflictos familiares, para domicilios insalubres, de detección y atención de situaciones de riesgo, que se caracterizan al igual que los anteriores por su carácter teórico y sin concreción. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE, atendiendo a la falta de concreción y detalle de éstos.

GESTIÓN DE TRABAJO SOCIAL S.L..... 1 punto

Esta empresa presenta protocolos, ausencia persona usuaria en el domicilio, accidentes domésticos, empeoramiento de la salud, actuación en caso de enfermedades mentales (se destaca en éste, la aportación realizada de protocolo específico para la vigilancia de posibles casos de malos tratos físicos y psicológicos), actuación en casos de diversidad funcional. La





EXCMO AYUNTAMIENTO DE RONDA

descripción de esta empresa sobre estos protocolos, exceptuando el referido a enfermedades mentales, carece del detalle y concreción necesarios que permita una mejor valoración de este criterio. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO, según los aspectos y carencias mencionadas.

INEPRODES S.L.....1,75 puntos

La empresa presenta protocolos Ausencia de la Persona Usuaría en el Domicilio, actuación ante emergencia sanitaria (incluye accidentes domésticos), Empeoramiento de la Salud (incluye a personas usuarias con enfermedad terminal), beneficiarios que presentan Enfermedad Mental, a personas usuarias con diversidad funcional. El desarrollo de estos protocolos está adecuadamente detallado y concretado, contando con indicadores de evaluación en algunos de ellos, así mismo añaden metodología y esquemas/diagramas procedimiento. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE, según los aspectos comentados

LIFE CARE ASISTENCIA SOCIAL S.L..... 1 punto

La empresa presenta protocolos, ausencia de persona usuaria (dos diagramas de flechas, uno referido a cesión de llaves, excesivamente esquemáticos, y por tanto faltos de desarrollo en su contenido), de accidentes domésticos (a destacar la formación comprometida a los auxiliares de ayuda a domicilio en primeros auxilios), empeoramiento de la salud del beneficiario, atención a personas con enfermedades mentales, atención a usuarios con Parkinson, con Alzheimer, atención a beneficiarios con diversidad funcional (movilidad reducida, diversidad funcional múltiple). La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO, atendiendo al escaso contenido de algún protocolo de los mencionados, aun cuando consideremos a destacar la importancia de diferenciar los protocolos Parkinson y Alzheimer.

MACROSAD SCA..... 1,5 puntos

La empresa presenta protocolos de ausencia de personas beneficiarias en el domicilio. De accidentes domésticos, de empeoramiento de salud de las personas beneficiarias, de atención a beneficiarios con enfermedades mentales y diversidad funcional (a destacar los itinerarios formativos hacia el equipo de ayuda a domicilio en estos casos), éstos contienen objetivo, responsables, destinatarios, procedimientos/acctuaciones, indicadores y recursos. Debidamente detallados y con la concreción necesaria para abordar las situaciones que requieren ser atendidas en el servicio. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE, según los aspectos comentados.

OHL SERVICIOS INGESAN..... 1 punto

La empresa presenta protocolos Ausencia del beneficiario, ante personas con enfermedades mentales (a destacar que incluye formación a su personal auxiliar AD en esta materia), de emergencia (incluye accidente, aunque su enfoque no es detallado), ante personas con deterioro cognitivo, ante personas con diversidad funcional, ante personas con enfermedad terminal. El desarrollo de estos protocolos en su mayoría, es demasiado esquemático. A destacar que incluye protocolos sobre detección de maltrato y/o violencia de género, y de





detección de necesidades. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO, atendiendo a los aspectos comentados.

SOCIALIZ BIENESTAR Y SALUD S.L..... 1,75 puntos

La empresa presenta protocolos Ausencia de los beneficiarios en su domicilio, ante accidentes domésticos,, ante empeoramiento de la salud, beneficiarios que presentan enfermedades mentales, beneficiarios que presentan diversidad funcional; todos éstos contienen objetivos, profesionales responsables, procedimiento, tiempo de respuesta, y esquema explicativo, y tratan con detalle y concretizando aquellas situaciones que requieren ser abordadas en el servicio. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE, según los aspectos comentados.

UNIGES 3 S.L..... 2 puntos

La empresa presenta protocolos, Actuación ante ausencias e incidencias derivadas de la persona usuaria, Actuación ante ausencias e incidencias derivadas del desempeño del personal auxiliar, actuación para urgencias/accidentes domésticos, ante empeoramiento de la salud, atención a personas usuarias con enfermedades mentales, atención a personas usuarias con diversidad funcional; todos éstos cuentan con objetivo, necesidad, personas encargadas, personas implicadas, temporalización, descripción de las actividades, y esquema, documentos registrables y evaluación, lo cual les proporciona el detalle y concreción necesarios para contemplar todos aquellas variables a tener en cuenta en la prestación del servicio. Así mismo añade protocolos de actuación a personas en situación de riesgo y/o desprotección (a destacar la diferenciación que realiza según la multiplicidad de situación del usuario/a, y de la presencia de indicadores de riesgo moderados y graves), de actuación a personas que viven solas. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de EXCELENTE, hemos tenido en cuenta la concreción, detalle, desarrollo, y tipología perfiles de usuarios y situaciones que describen, así como la aportación de dos protocolos en la misma línea de detalle y concreción.

OBOLO SCA DE INTERÉS SOCIAL..... 1,75 puntos

La empresa presenta protocolos Actuación ante ausencia/no respuesta de la persona usuaria, ante accidentes domésticos, ante empeoramiento de la salud, atención a casos de personas usuarias con enfermedad mental, atención a casos de personas usuarias con diversidad funcional, todos éstos contemplan objetivo, personal implicado, descripción del procedimiento, y temporalización, tratando con detalle y concreción aquellas variables a tenerse en cuenta en la prestación del servicio. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE, según los aspectos comentados.

2.- Control y seguimiento del SAD..... (Hasta un máximo de 10 puntos):

Durante la ejecución del servicio de ayuda a domicilio, se hace necesario realizar un control y seguimiento continuo de la situación y evolución, a fin de asegurarnos de la correcta gestión de sus prestaciones, por lo que se deberán proponer actuaciones, registros y herramientas que nos permitan conocer el estado de cada momento. Se atenderán distintos contenidos relativos a su control y seguimiento:





2.1. Protocolos de seguimiento y control del SAD..... (Hasta 3 punto)

ATENDE SERVICIOS INTEGRADOS S.L..... 2,25 puntos

La empresa hace referencia a un objetivo de garantía y para ello propone un protocolo de seguimiento y control del usuario, (persona beneficiaria) y otro de profesionales del SAD (con un sistema novedoso PHT) interesante y bien explicado. Ambos protocolos con una secuencia lógica y temporalizada. El desarrollo es muy adecuado a lo exigido y aborda la evolución del caso, de ahí que la valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE.

BCM GESTIÓN DE SERVICIOS S.L..... 1,5 puntos

En este apartado la empresa desarrolla el control y seguimiento en base a unas fases, de las que hace breve referencia, temporalizado, con indicadores y agentes implicados. Desarrolla un seguimiento, por un lado de la persona usuaria y por otro lado la presencialidad y buena ejecución del servicio en tiempo real. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO. Siendo aceptable pero básica la propuesta presentada.

CLAROS SAC DE INTERÉS SOCIAL.....1,5 puntos

Por parte de la empresa hay una descripción de protocolos relacionados con seguimiento inicial del caso, periódico – planificados y de casos con indicadores de riesgo social. Nos parece un enfoque adecuado y está temporalizado. Desarrolla las distintas formas de proceder, siguiendo y na secuencia correcta en los protocolos. No queda calara la coordinación con los Servicios Sociales. Llama la atención la diferencia de niveles según las distintas actuaciones. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO.

EMP DIVERSI INTEGRAL DEL ANDEVALO SLU..... 1,5 puntos

La empresa aporta en este epígrafe el desarrollo de tres protocolos de seguimiento reflejando su temporalidad. Aporta un protocolo de desplazamiento del personal que no se ajusta mucho al apartado relacionado con el control y seguimiento. Si aporta el control de presencia, disponiendo de recursos informáticos con un correcto contenido. Y como algo novedoso habla de un protocolo de casos especiales desarrollado junto a un esquema La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO.

GESTIÓN DE TRABAJO SOCIAL S.L.....1,5 puntos

La empresa basa el control y seguimiento bajo la plataforma Cibersad en todos los procesos ligados con el SAD con un seguimiento de las tareas en tiempo real, quedando claro el modo de registro utilizado. Hasta aquí todo muy interesante y menciona, pero escasamente desarrollado, el enfoque de las incidencias, comunicaciones, presencia y la ejecución. La propuesta parece muy acertada pero no temporaliza y el desarrollo es básico de ahí que la





EXCMO AYUNTAMIENTO DE RONDA

valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO, atendiendo a las carencias reflejadas.

INEPRODES S.L.....2,25 puntos

Esta empresa desarrolla de forma correcta un protocolo de la prestación del servicio, con una secuencia lógica del mismo en relación a objetivos, temporalizado, con esquema explicativo donde se hace un seguimiento que abarca a las partes implicadas y exigidas. Proponen la puesta en marcha de un cuadro de mando de atención y destaca otro protocolo del cumplimiento horario por parte de la auxiliar haciendo que la valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE.

LIFE CARE ASISTENCIA SOCIAL S.L..... 2,25 puntos

La exposición de este apartado por parte de la empresa consiste en el desarrollo de un seguimiento de las tareas técnicas del SAD y otro de personas usuarias, con una temporalización, esquemas, medios, propuestas de mejora y comunicación con servicios sociales. Nos parece una propuesta bien planteada y ordenada abarcando todo lo necesario para el control y seguimiento La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE.

MACROSAD SCA..... 1,5 puntos

La empresa propone un protocolo de seguimiento y control de caso, con agentes implicados, temporalizado y con una secuencia lógica en el desarrollo. En esa misma línea propone el protocolo de evaluación y apoyo al personal de AAD. Carece de contenido el abordaje y los registros con servicios sociales por lo que la valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO, atendiendo a las carencias reflejadas.

OHL SERVICIOS INGESAN.....2,25 puntos

La empresa propone un seguimiento de personas usuarias y desarrolla correctamente como llevarlo a cabo, dando contenido con la temporalización, medios, haciendo referencia a distintos periodos, de agentes implicados y del mismo modo plantea el protocolo de la ejecución del servicio, con un correcto abordaje técnico. Básico los registros por lo que la valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE.

SOCIALIZ BIENESTAR Y SALUD S.L..... 1,5 puntos

Esta empresa presenta el desarrollo de un protocolo acorde al control y seguimiento de la persona usuaria, al personal auxiliar, a servicios sociales y según la fase del servicio y casuística, con una secuencia de los mismo coherente pero básico en su contenido y carente de aspectos importantes en el seguimiento, por lo que la valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO, atendiendo a las carencias en registros y propuestas.





UNIGES 3 S.L.....3 puntos

La empresa Desarrolla de forma muy adecuada el control y seguimiento con unos protocolos de seguimiento, supervisión, de incidencias, de actuaciones en visitas domiciliarias, siguiendo en todos ellos una secuencia lógica con objetivos, recursos, profesionales implicados, temporalización, usando unos esquemas bastante resolutivos . Destaca un sistema de quejas y sugerencias y recoge la comunicación a servicios sociales siendo esta empresa una de las mejores valoradas en este epígrafe con la calificación de EXCELENTE.

OBOLO SCA DE INTERÉS SOCIAL..... 1,5 puntos

La empresa se centra en un protocolo del seguimiento del servicio, con una variedad de propuestas de seguimientos, bien desarrollado y temporalizado. Carece de abordaje a la persona usuaria ni a la parte profesional. Todo el desarrollo es de forma muy genérica. Pero si recoge como facilitan a servicios sociales los informes adecuados por lo que la valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO, atendiendo a las carencias reflejadas para poder conseguir mejor valoración.

2.2. Recursos y herramientas a utilizar..... (Hasta 4 puntos)

ATENDE SERVICIOS INTEGRADOS S.L.....3 puntos

La empresa favorece el control con un número interesante de herramientas y recursos acorde al contenido, describiendo cada uno de ellos y su uso. Hace mención a un Programa adaptativo del seguimiento y con los recursos que requiere. Lo temporaliza. Esta parte del epígrafe lo plantea adecuadamente e incorpora una serie de planes de absentismo, con distintos programas pero menos valorados por alejarse de la relación con el seguimiento propiamente dicho. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE.

BCM GESTIÓN DE SERVICIOS S.L..... 2 puntos

Esta empresa, ofrece como recursos y herramientas, las encuestas, atención telefónica, oficina, herramientas informáticas, reuniones, teléfonos de guardia y con una comunicación constante entre agentes implicados a través de extranet. Destaca la clasificación a tres niveles de las reuniones, con su temporalización y participantes, y reflejado en un abanico de informes correspondientes. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO, presenta carencias respecto a los recursos humanos.

CLAROS SAC DE INTERÉS SOCIAL.....1 punto

Esta empresa propone que el control y seguimiento se lleve a cabo por personal del servicio y con sus formatos correspondientes para cada una de las situaciones de seguimiento. Refleja el uso de la extranet para la comunicación en tiempo real con el ayuntamiento,





EXCMO AYUNTAMIENTO DE RONDA

explicando su contenido, pero de forma excesivamente básica, no contempla aspectos relativos a recursos humanos, y sus escasas herramientas son poco novedosas. Aporta varios ejemplos de formato plantilla La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE, atendiendo a las carencias reflejadas.

EMP DIVERSI INTEGRAL DEL ANDEVALO SLU.....1 punto

Resulta básica la propuesta en relación de los recursos planteados por la empresa, siendo los recursos humanos y relaciones laborales, nombrando funciones, definiendo tareas relacionadas con el control y distintos planes de prevención de riesgos laborales, de absentismo...Nombramos medios materiales y técnicos básicos, con poco desarrollo, sin contemplar la opción del tiempo real para el correcto seguimiento del SAD La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE, atendiendo a las carencias reflejadas.

GESTIÓN DE TRABAJO SOCIAL S.L.....3 puntos

La empresa sigue reflejando su apuesta por el uso de CIBRESAD como herramienta principal y en la relación de medios personales aporta la figura de una persona de soporte para su correcto uso garantizando un control y seguimiento exclusivo en el SAD de Ronda. Dotan de todos los medios técnicos para su correcto uso y guías para los distintos actores de la ejecución del SAD . La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE, atendiendo a las carencias en el desarrollo del epígrafe..

INEPRODES S.L.....0 puntos

En el desarrollo de los protocolos mencionados en el apartado del criterio anterior, aparecen distintas herramientas que consiguen objetivos de seguimiento y control, pero no se incluyen en este apartado, no se ajusta por tanto al índice propuesto en estos criterios dependientes de juicio de valor, siendo motivo para no valorar de forma positiva este criterio. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de INSUFICIENTE, atendiendo a las carencias reflejadas.

LIFE CARE ASISTENCIA SOCIAL S.L.....1 punto

La empresa en este apartado consideramos que se queda muy corta en su contenido y desarrollo, sin concretar relación de recursos humanos, y con una breve referencia a las herramientas, pero sin reflejar cómo se desarrolla ese seguimiento y control en tiempo real. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE, atendiendo a las carencias reflejadas.

MACROSAD SCA.....2 puntos

La empresa hace mención a recursos materiales lógicos con una propuesta de guía de consulta. Además propone herramienta informática para el control de presencia a través de una plataforma y además propone distintas opciones que consideramos con menor influencia en el correcto desarrollo del control y seguimiento como son departamento de formación, HABLAN, etc. Carece de desarrollo y enfoque al igual que de la exposición de





EXCMO AYUNTAMIENTO DE RONDA

recursos humanos. El propio programa intergeneracional no lo concretiza alejándose de la propuesta de este apartado. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO.

OHL SERVICIOS INGESAN.....3 puntos

La empresa hace una aportación en este punto de forma muy ordenada iniciándolo con una serie de recursos humanos, especificando los dedicados al SAD de Ronda y al mismo tiempo unos recursos materiales haciendo distinción entre los de gestión, los de auxiliares y los de personas usuarias (todos ellos con una explicación correcta y bien desarrollada. Además aporta un plan de formación. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE.

SOCIALIZ BIENESTAR Y SALUD S.L.....3 puntos

Esta empresa nombra como recurso humano a un equipo multidisciplinar pero de forma básica y presenta dispositivos tecnológicos acorde al control y seguimiento del servicio con una explicación de los mismo pero sin dejar claro el necesario seguimiento en tiempo real. Proponen un buen sistema de control de presencia bien enfocado y desarrollado La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE.

UNIGES 3 S.L.....2 puntos

La empresa identifica recursos disponibles de forma optima y correcta, con una breve descripción de centro operativo, vehículo, medios tecnológicos, informáticos y plataforma WEB. No deja clara la parte correspondiente a recursos humanos ni clarifica como se llegaría a conocer el estado actualizado del SAD en tiempo real. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO, atendiendo a las carencias reflejadas que podría mejorar la calificación.

OBOLO SCA DE INTERÉS SOCIAL.....0 puntos

La empresa no aporta relación ni desarrollo de recursos humanos y materiales. Se centra en nombrar herramientas tecnológicas con una simple referencia que nos resulta muy básico para poder valorar como quedaría el seguimiento y control del SAD. Aporta un sistema GPS para optimizar rutas, pero se aleja de lo prioritario en este apartado. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de INSUFICIENTE, atendiendo a las carencias reflejadas.





2.3. Plataforma informática o software para la gestión, control y seguimiento del SAD..... (Hasta 3 puntos)

ATENDE SERVICIOS INTEGRADOS S.L..... 3 puntos

La empresa ofrece un sistema propio de gestión ASISTO que mejora en acceso en tiempo real con el Ayuntamiento. Al ser propio personalizan según necesidad o requerimientos. Integra al equipo de coordinación, profesionales, usuarios, entorno y la web externa que garantiza la comunicación con servicios sociales. Todos los campos están cubiertos con app correspondientes. Los describe correctamente. Destacamos un botón del pánico. Atiende toda la exposición a las funcionalidades y usabilidad por parte del ayuntamiento . La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de EXCELENTE, atendiendo a a todo lo exigido en el apartado.

BCM GESTIÓN DE SERVICIOS S.L..... 1,50 puntos

Esta empresa propone GESAD y expone sus funcionalidades de forma muy general y suma apartados tales como planificación, coordinación recursos, control de presencia, pero con una explicación general y muy básica. A través de la extranet se realiza la comunicación fluida con los servicios sociales. Hace referencia a claves autorizadas para su acceso, sin embargo no concreta la usabilidad, y tampoco la existencia de formación para el uso correcto de la plataforma. Hace una aportación interesante de app CUIDARTE donde queda registrado cualquier detalle del servicio y es aquí donde se incluiría a los usuarios y familia. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO, atendiendo a las carencias reflejadas.

CLAROS SAC DE INTERÉS SOCIAL.....0,75 puntos

Esta empresa también apuesta por GESAD, con una trayectoria en años, explicando sus funcionalidades con respecto a lo general. La parte específica con ayuntamiento, es decir GESAD extranet la explica en el punto anterior y no hace referencia al control presencial, ni a los usuarios ni familiares. No hay claridad en la manera de acceder ni si hay formación . La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE, atendiendo a las carencias reflejadas.

EMP DIVERSI INTEGRAL DEL ANDEVALO SLU.....1,5 puntos

La empresa como la mayoría presenta GESAD como plataforma informática, explicando algunas funciones pero de forma muy general. Abarca la parcela del ayuntamiento del personal auxiliar y de usuarios y familias con sus app correspondientes. Aportan cuatro licencias para el personal propio, no se concretan éstas respecto a personal ayuntamiento ni auxiliares, así como la existencia de formación en este sentido. Propone como medios de comunicación una línea de atención telefónica y email. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO.





GESTIÓN DE TRABAJO SOCIAL S.L.....3 puntos

La empresa nombra y explica detalladamente el funcionamiento de CIBERSAD como software, dejando claro que asumirán todo lo que suponga la incorporación de dicha plataforma por lo que la disponibilidad y usabilidad es absoluta tanto por parte de ayuntamiento, persona usuaria y familia en tiempo real y con la incorporación de las app correspondientes a cada parcela. Garantizan la seguridad de toda la información. Forman a todas las partes implicadas en el funcionamiento, dando un valor real a la plataforma. . La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de EXCELENTE.

INEPRODES S.L..... 0,75 puntos

Esta empresa explica de forma general GESAD como software , con una breve referencia a los distintos módulos y consideraciones como extranet web, siendo éste, el acceso compartido entre Ayuntamiento – INEPRODES. El acceso sería para los técnicos implicados propuestos por el ayuntamiento, sin concretar como ni número. No abarca la parte de auxiliares ni usuarios – familias. Toda la información es muy básica. No aporta más aplicaciones paralelas La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE, atendiendo a las carencias reflejadas.

LIFE CARE ASISTENCIA SOCIAL S.L..... 0,75 puntos

Esta empresa, en la misma línea que el apartado anterior, solo presenta GESAD como plataforma de gestión y hace referencia al TIME CONTROL (relacionado con auxiliares y la Extranet), sin concretar usabilidad, ni licencias ni formación para el correcto uso. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE, atendiendo a las carencias reflejadas.

MACROSAD SCA.....2,25 puntos

La empresa ofrece una plataforma de gestión denominada PLATAFORMA GESTORA con formación a las personas implicadas desde servicios sociales. Hace una breve referencia a su funcionalidad. Garantizan un conocimiento en tiempo real del desarrollo del servicio. La parte de la familia y auxiliares las abarca desde app correspondientes , dando una breve y escasa información y explicación La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE, atendiendo a las carencias reflejadas en sus explicaciones.

OHL SERVICIOS INGESAN..... 0 puntos

La empresa se limita en este apartado a nombrar a GESAD como plataforma de gestión, con escaso desarrollo, sin concretar funcionalidad y mucho menos usabilidad. No aporta app de apoyos enfocados a las personas usuarias ni a auxiliares ni ayuntamiento por lo que la valoración de este criterio la consideramos con la calificación de INSUFICIENTE, atendiendo a las carencias reflejadas.





SOCIALIZ BIENESTAR Y SALUD S.L..... 0,75 puntos

Esta empresa propone GESAD como software de gestión, con distintas y diversas funcionalidades comunes para parcelas como técnicos de servicios sociales, auxiliares y personas usuarias. Carece de aplicación relacionada con la familia. No ofrece información sobre la formación para el correcto uso de la plataforma. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE, atendiendo a las carencias reflejadas.

UNIGES 3 S.L..... 0,75 puntos

La empresa, al igual que la mayoría presenta GESAD como software, explicando diversas funcionalidades comunes al sistema de forma muy genérica, con acceso paralelo a aplicaciones como i.dependencia, extranet, family mobile, time control pero sin concretar el funcionamiento ni el acceso de las partes implicadas ni si hay formación para el correcto uso, por lo que la valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE, atendiendo a las carencias reflejadas.

OBOLO SCA DE INTERÉS SOCIAL.....1,5 puntos

La empresa aporta como software a GESAD, detalla y concretiza de forma correcta sus funcionalidades y contenido. Del mismo modo lo hace con las aplicaciones de planificación extranet, time control gesad family... pero no concreta algo importante como su usabilidad y acceso (licencias) de las partes implicadas como servicios sociales, familiares Tampoco refleja formación para su correcto uso por lo que la valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO.

3.- Coordinación y comunicación en el SAD..... (Hasta un máximo de 10 puntos):

Se hace imprescindible, y necesario para conseguir una optimización del servicio de ayuda a domicilio, el establecimiento en distintos ámbitos y niveles, los procedimientos para garantizar la coordinación y comunicación efectiva durante la ejecución del servicio, entre los servicios sociales, la entidad o empresa prestadora del servicio, las personas auxiliares de ayuda a domicilio y las personas usuarias, los profesionales intervinientes, las redes de apoyo familiar, los agentes comunitarios. Se atenderán distintos contenidos relativos a la coordinación y comunicación:

3.1. Coordinación y comunicación interna (Hasta 3 puntos)

ATENDE SERVICIOS INTEGRADOS S.L..... 3 puntos

La empresa plantea vías de comunicación con una breve explicación y en este apartado recoge un planteamiento muy acertado y completo proponiendo 4 niveles de coordinación abarcando toda la estructura y departamentos necesarios con unos objetivos, con tareas con personas implicadas con sus vías de comunicación, soporte documental y además los cuatro





EXCMO AYUNTAMIENTO DE RONDA

perfectamente desarrollados. Tanto es así que por su contenido y claridad y acierto con lo exigido es merecedora de que la valoración de este criterio la consideramos con la calificación de EXCELENTE.

BCM GESTIÓN DE SERVICIOS S.L..... 1,5 puntos

En este apartado la empresa propone una estructura de la siguiente manera: con el personal de coordinación, con el personal auxiliar- personal de coordinación (dentro de esta propone una formación del personal), y por último con resto de profesionales con tareas complementarias. En todas ellas hay poca concreción , muy básico en relación a contenido y sin temporalización clara. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO, siendo aceptable pero con poca repercusión en la optimización del servicio.

CLAROS SAC DE INTERÉS SOCIAL..... 2,25 puntos

Por parte de la empresa comienza con unos objetivos de la coordinación de forma muy general y propone un protocolo de comunicación interna acertada en los participantes y con una secuencia muy completa en relación a objetivo, definición procedimiento, en el que abarca tres ámbitos interesantes. Por otra parte expone otro protocolo del desempeño de las auxiliares en la misma línea, con soporte documental. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE.

EMP DIVERSI INTEGRAL DEL ANDEVALO SLU..... 0,75 puntos

La empresa propone en la coordinación interna para la gestión de cuadrante de trabajo, con el personal auxiliar y con sus sistemas de información. Nombra para ello unos mecanismos de coordinación. Se dirige todo a la ejecución del servicio sin abarcar la estructura gerencia del contrato. Cuadro muy básico. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE por su poco contenido como temas a tratar, objetivos distintas estructuras...

GESTIÓN DE TRABAJO SOCIAL S.L..... 0,75 puntos

La empresa basa todo este apartado en un proceso de comunicación entre el personal de AAD y la coordinación del servicio a través del CIBERSAD y su aplicación correspondiente. El contenido y los objetivos vienen definidos en dicha aplicación, pero no está suficientemente desarrollado ni temporalizado. Carece de la comunicación en la estructura gerencial, tanto para el contrato como para la ejecución del servicio. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE atendiendo a las carencias reflejadas.

INEPRODES S.L..... 2,25 puntos

Esta empresa comienza proponiendo un protocolo entre empresa y trabajadoras bien definido con su finalidad, tareas a abordar, instrumentos; con un carácter gerencial (temporalizándola), y carácter técnico también temporalizado. Propone posteriormente una supervisión y seguimiento del personal y describe, por último, los instrumentos de





EXCMO AYUNTAMIENTO DE RONDA

coordinación. Para todo ello expone un cuadro muy interesante donde queda todo esquematizado, haciendo que la valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE.

LIFE CARE ASISTENCIA SOCIAL S.L..... 0,75 puntos

La empresa expone varios niveles de comunicación y en su desarrollo propone unos procesos que no se ajustan a lo exigido en este apartado. El segundo nivel sí se ajusta a dicha comunicación interna, contemplando en su desarrollo un seguimiento del servicio temporalizado, una resolución de incidencia, gestión laboral y nómina. Ofrece un email a todo el personal para aclaraciones. No quedan ajustados ni aclarados los niveles de coordinación, carece de vías de comunicación, de soporte documental, por lo que la valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE.

MACROSAD SCA..... 1,5 puntos

La empresa empieza definiendo de forma leve los niveles de coordinación gerencial y técnico y para ello propone un protocolo de comunicación interna a nivel gerencial, anual de resultados, técnica, grupal con auxiliares, diaria e individual con el personal. En el desarrollo de cada uno de ellos aparecen los intervinientes, periodicidad y metodología, aunque con un contenido algo escueto. Hace una breve referencia a recursos y documentos en ellos por lo que la valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO, atendiendo a las carencias reflejadas.

OHL SERVICIOS INGESAN.....2,25 puntos

La empresa comienza con una breve explicación genérica, aportando por una parte, las vías de comunicación basadas en un equipo de coordinación y la plantilla de auxiliares (individuales y grupales, con una temporalización adecuada), y por otra, del gestor del servicio y equipo de coordinación, con reuniones periódicas presenciales y telemáticas. Una coordinación de equipo interdisciplinar del SAD y departamentos de apoyos a nivel gerencial y de contrato, poco desarrollado, y un comité ético. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE ya que aborda la mayoría de lo exigido con claridad y criterio.

SOCIALIZ BIENESTAR Y SALUD S.L..... 2,25 puntos

Esta empresa presenta unos niveles de comunicación entre su estructura personal en forma de introducción y suma tres protocolos diferenciados entre responsable de coordinación y coordinadores referente en Ronda, coordinadores y auxiliar y entre servicio SAD de la empresa y su equipo multidisciplinar. En todos ellos se explican los objetivos, partes implicadas soporte documental, descripción del procedimiento y sistemas usados. No existe una temporalidad clara y la valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE, atendiendo a lo exigido.





UNIGES 3 S.L.....1,5 puntos

La empresa hace una escueta explicación y se centra en marcar unos objetivos de la coordinación interna y establece los protocolos de coordinación entre coordinador y auxiliares entre responsable coordinación y coordinadores. Ambos con tipología, tareas a tratar y temporalizado. Añade esquema explicativo. Carece de explicación a nivel gerencial (contrato). La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO.

OBOLO SCA DE INTERÉS SOCIAL..... 0,75 puntos

La exposición de esta empresa en cuanto a la comunicación interna se refleja en un diagrama de coordinación, explica de forma genérica los técnicos intervinientes, proponiendo como sistema de comunicación reuniones periódicas, vía telefónica, gesad mobile, guardia, portal de persona trabajadora. Hay una temporalización. Carece de mejor desarrollo en los temas a tratar, en el soporte documental, en las vías de comunicación, que son muy básicas, por lo que la valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE, atendiendo a las carencias reflejadas.

3.2. Coordinación y comunicación externa..... (Hasta 4 puntos)

ATENDE SERVICIOS INTEGRADOS S.L..... 4 puntos

La empresa vuelve a acertar en el planteamiento, contenido y claridad del apartado, proponiendo tres niveles de comunicación y coordinación que atienden a todos los niveles estructurales: jefe de servicio Ayuntamiento - empresa; jefe de servicio- técnico municipal-empresa.; y técnico municipal-agente de coordinación de empresa. En todos ellos sigue la secuencia de objetivos, personas implicadas, temas a tratar, vías de comunicación perfectamente temporalizado. Por lo que como en el apartado anterior vuelve a merecer la mejor valoración de este criterio, con la calificación de EXCELENTE.

BCM GESTIÓN DE SERVICIOS S.L.....0 puntos

Esta empresa propone cuatro niveles de coordinación: uno gerencial o institucional que corresponde más a la comunicación interna. Otro administración. (que tampoco es externo) Otro técnico. Y por último un excepcional, todos ellos muy básicos, sin contenido apenas muy escueto. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de INSUFICIENTE, dejando claro que no guarda relación para la optimización del Servicio.

CLAROS SAC DE INTERÉS SOCIAL..... 2 puntos

Esta empresa propone un protocolo de coordinación externa con una secuencia lógica en relación a definición, objetivos metodología, herramientas y además en el procedimiento se rigen por establecer diferentes ámbitos, en este caso el de caso, el de servicio, el de contrato con ayuntamiento de gestión y de evaluación. Después propone una coordinación del servicio entre técnico ayuntamiento y empresa, temporalizado y en esquema. Y un





EXCMO AYUNTAMIENTO DE RONDA

protocolo de coordinación sociosanitaria que no se ajusta en este apartado. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO.

EMP DIVERSI INTEGRAL DEL ANDEVALO SLU.....1 punto

Resulta básica la propuesta ya que lo centra todo en la coordinación externa con el ayuntamiento para seguimiento del contrato por un lado y por otro de la ejecución del servicio. Hace referencia a la extranet como herramienta de comunicación y coordinación con el ayuntamiento y otras vías de comunicación. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE, atendiendo a las carencias reflejadas.

GESTIÓN DE TRABAJO SOCIAL S.L..... 1 punto

La empresa sigue reflejando su apuesta por el uso de CIBERSAD como herramienta principal para en este caso la comunicación entre empresa y ayuntamiento donde a través de dicha herramienta hay una comunicación en tiempo real. Aporta el contenido del informe mensual y anual, temporalizado La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE, atendiendo a las carencias en el desarrollo del epígrafe ya que no hace mención a distintos niveles departamentales o estructurales que intervienen en el SAD

INEPRODES S.L..... 3 puntos

En el desarrollo de este apartado expone un protocolo de coordinación entre ayuntamiento empresa, en la misma línea que el apartado anterior, con sus objetivos, definición , asignación de recursos, etc y vuelve a ofrecer un diagrama resumen. Propone en ambos indicadores de evaluación. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE, atendiendo a lo exigido.

LIFE CARE ASISTENCIA SOCIAL S.L..... 3 puntos

Para este apartado la empresa propone una comunicación con el Ayuntamiento, temporalizándola y con un contenido correcto y ordenado. Diferencia de forma acertada en cinco niveles, abordando desde el contrato a los canales de información bien definidos y con sus medios para ello.. Por otro lado aporta la comunicación con los servicios sociales, con otros cinco niveles desarrollando también su contenido de forma muy detallada y concreta, por lo que la valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE.

MACROSAD SCA..... 2 puntos

La empresa propone un protocolo con la entidad titular con su objetivo, responsables y destinatarios, y la contempla en dos etapas, una primera del proceso de adjudicación y subrogación, con un contenido algo básico y una segunda durante la prestación del servicio con unos niveles y mecanismos de coordinación a nivel gerencial, técnico y diario, poco desarrollado y engoroso. No queda temporalizado, pero hace breve referencia a vías de comunicación por lo que la valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO.





OHL SERVICIOS INGESAN..... 1 punto

La empresa propone cuatro apartados, el gerencial, el técnico, el de gestión responsable y apuesta por el municipio y Plan estratégico para personas mayores (no acorde a lo exigido en este apartado). Hace referencia a las vías de comunicación pero no queda claro el contenido de los mismo por lo que la valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE ya que en toda la información no queda reflejada la repercusión en la optimización del servicio.

SOCIALIZ BIENESTAR Y SALUD S.L..... 3 puntos

Esta empresa presenta una comunicación entre ayuntamiento y empresa, otro entre delegación -servicios sociales y empresa y uno último con servicios sociales. Todos ellos vienen desarrollados con sus canales y espacios de comunicación y por otro lados las acciones de coordinación con un planteamiento de distintos niveles que se aplicarán según la temporalidad de la coordinación. El contenido es interesante y esta bien desarrollado La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE.

UNIGES 3 S.L..... 3 puntos

La empresa sigue en la misma línea que el apartado anterior con la propuesta de protocolos de coordinación con servicios sociales y otro de coordinación con el ayuntamiento. Ambos tienen una secuencia de contenido completo con objetivos, contenidos, responsables, temporalizado con un esquema explicativo acertado. Nombran el soporte documental para cada uno de ellos. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE.

OBOLO SCA DE INTERÉS SOCIAL..... 2 puntos

La empresa hace un apartado de la comunicación de la misma con el ayuntamiento explicando brevemente el contenido, medios para llevarlas a cabo (presencial y telemático) y poco clara la temporalización. Posteriormente hace referencia a la comunicación entre coordinación técnica con servicios sociales algo mas desarrollado que el anterior con una comunicación en tiempo real por los medios ofrecidos y con soporte documental. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO, atendiendo a las carencias reflejadas para conseguir mejor valoración por no ser muy explicita en la parte gerencial.

3.3. Coordinación y comunicación de la empresa o entidad con los beneficiarios, sus familias y agentes comunitarios (Hasta 3 puntos)

ATENDE SERVICIOS INTEGRADOS S.L..... 3 puntos

La empresa vuelve a completar la aportación en este apartado considerando los tres aspectos a abordar. Lo hace con los beneficiarios con sus objetivos, con personas implicadas, temas





EXCMO AYUNTAMIENTO DE RONDA

a tratar, temporalidad y las vías de comunicación. Lo mismo ocurre con las familias y los agentes comunitarios. La explicación es clara, rica en contenido y acertadísima para la optimización del servicio. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de EXCELENTE, atendiendo a a todo lo exigido en el apartado.

BCM GESTIÓN DE SERVICIOS S.L..... 1,5 puntos

Esta empresa propone la comunicación con beneficiarios de forma más acertada que en apartados anteriores, estableciendo las vías de comunicación (visitas a domicilios, teléfonos de guardias...), con más contenidos pero sin temporalizar. Aquí añade unos proyectos y planes de interés como virtuArte y plan de contingencia, prevención y actuación ante el suicidio. También propone la comunicación con familiares con una calendarización y acciones a llevar a cabo. Por último la comunicación con los agentes comunitarios nombrando a ciertas entidades locales pero sin contenido ni desarrollo. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO, atendiendo a las carencias reflejadas para poder mejorar la valoración.

CLAROS SAC DE INTERÉS SOCIAL..... 0,75 puntos

Esta empresa hace una exposición muy genérica recogiendo en un cuadro muy básico unos canales y momentos de comunicación . La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE, pero no podemos mejorar la valoración al carecer de contenido en relación a los agentes comunitarios y lo que aportan está poco desarrollado.

EMP DIVERSI INTEGRAL DEL ANDEVALO SLU..... 0,75 puntos

La empresa propone como sistema de comunicación con la persona beneficiaria y familia a través de teléfono y EDIA familia. Además otros sistemas de comunicación como líneas de emergencias. No le da contenido, ni objetivos ni desarrolla. Propone un plan de fomento para la participación de las familias (con asesoramientos, grupos de apoyos...) y define de forma muy básica. Por otro lado hace una leve referencia a la coordinación con agentes comunitarios de forma muy básica sin desarrollo ni enfoque en la optimización del servicio por lo que la valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE.

GESTIÓN DE TRABAJO SOCIAL S.L..... 0,75 puntos

La empresa vuelve en este apartado a basarlo todo en CIBERSAD, y especifica la comunicación a través de la misma con las familias y beneficiarios. Aporta otras vías de comunicación como líneas de teléfono; en relación con los agentes comunitarios hablan de mantener contacto con algunos de ellos y los cita, pero no aportan más contenido, por lo que la valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE por carecer de contenido.





INEPRODES S.L..... 2,25 puntos

Esta empresa propone un mismo protocolo para abarcar la coordinación empres y beneficiaria - familia. Vuelve a acertar en la secuencia de dicho protocolo con sus objetivos, definición instrumentos procedimientos, indicadores y su diagrama resumen que aclara el contenido. En la coordinación con otros agentes comunitarios no aporta nada a destacar y además es muy básico La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE sin poder mejorar la nota al carecer contenido en el apartado comunitario.

LIFE CARE ASISTENCIA SOCIAL S.L..... 2,25 puntos

Esta empresa apuesta por la participación activa y presenta los niveles de comunicación con la familia y persona beneficiaria de manera bidireccional y en tiempo real, describiendo brevemente cada uno de los canales. Con la persona usuaria desarrolla cuatro niveles de forma lógica y acertada y con los familiares otros cuatro niveles en la misma línea. Están temporalizados. Propone por otro lado una coordinación con los centro sanitarios centrándola en distintas figuras profesionales y su desarrollo. Por último hace referencia a la coordinación con el tercer serctos con los que pretende crear convenios de colaboración de forma poco desarrollado, por lo que la valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE.

MACROSAD SCA..... 0,75 puntos

La empresa propone en este apartado un protocolo con la persona beneficiaria y familia de forma conjunta, reflejando en un cuadro los profesionales intervinientes y periodicidad, con una breve reseña de los documentos, recursos y vías. En la misma línea lo hace con los agentes comunitarios, recogiendo objetivos, responsables y destinatarios, todo desarrollado en ambos protocolos de forma muy escueta, básica y con poco contenido, por lo que la valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE, atendiendo a las carencias reflejadas.

OHL SERVICIOS INGESAN..... 0,75 puntos

La empresa propone unas medios exclusivos para la comunicación a beneficiarios y familiares como línea telefónica, centro de atención , buzón de sugerencia y web familiar. Todo de forma muy genérica y sin desarrollo. Añade el protocolo de conflicto entre auxiliar y beneficiarios y no aporta nada en relación a la comunicación con los agentes comunitarios por lo que la valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE, atendiendo a las carencias reflejadas.

SOCIALIZ BIENESTAR Y SALUD S.L..... 0,75 puntos

Esta empresa sigue planteando la misma linea con unos canales y espacios de coordinación y con las acciones a determinar y en este caso propone el protocolo de seguimiento con el usuario. No especifica nada en relación a los familiares ni agentes comunitarios por lo que no se ajusta a lo exigido . La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE, atendiendo a las carencias reflejadas.





UNIGES 3 S.L..... 0,75 puntos

La empresa, en este apartado solo aporta el protocolo de la coordinación con los beneficiarios, aportando los objetivos, temporalidad, tipología procedimiento y esquema pero carece de información relativa a los familiares y agentes comunitarios, por lo que la valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE porque incluso lo aportado está desarrollado de forma muy básica.

OBOLO SCA DE INTERÉS SOCIAL..... 0,75 puntos

La empresa habla de una coordinación continua con atención telefónica, sistema de guardias, presencial, gesad family (haciendo una mayor explicación del desarrollo de esta aplicación y como repercute en la familia) pero es muy escasa la información respecto a beneficiarios y agentes comunitarios por lo que la valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE.

4.Evaluación y Calidad del SAD..... (Hasta un máximo de 7 puntos):

La evaluación es fundamental en este servicio, al objeto de ir mejorando sus resultados y alcanzar una mayor eficacia y eficiencia, por ello resulta necesario conocer el modelo evaluativo a poner en marcha, sus fases, niveles, agentes implicados, indicadores, herramientas e instrumentos a utilizar que nos ayuden y faciliten la construcción de un análisis pormenorizado del mismo.

4.1. Modelo de Evaluación..... (Hasta 2 puntos)

ATENDE SERVICIOS INTEGRADOS S.L..... 1,50 puntos

La empresa presenta un modelo de evaluación basado en un Sistema Integrado de Control de Calidad, basado en la evaluación continua de los procedimientos y protocolos. Cuenta con objetivo general y relaciona los específicos a alcanzar con la evaluación. Así mismo se destaca la constitución de diferentes Comités como referentes de la evaluación, incluyendo al Ayuntamiento de Ronda, en los Comités Mixto , y de Ética. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE, según los aspectos comentados, no recibiendo mayor puntuación dado que consideramos necesaria la descripción de fases y niveles en la evaluación.

BCM GESTIÓN DE SERVICIOS S.L..... 1 punto

La empresa señala los objetivos específicos a alcanzar con la evaluación (a destacar que no se plantean en relación a la identificación de dificultades para el establecimiento de posibles medidas correctoras), establece fases y niveles de evaluación, antes, durante y después, con respecto a las personas atendidas, respecto a servicios sociales, respecto a la propia empresa, en este sentido consideramos que el desarrollo de éstos es muy escueto y genérico, sin la necesaria especificación. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO, según los aspectos comentados.





CLAROS SAC DE INTERÉS SOCIAL..... 0 puntos

Esta empresa refiere la necesidad de recogida datos según indicadores norma UNE 158301 para el SAD, contando para ello con aplicación GESAD. La información en este apartado es mínima, no refiriendo cuestión alguna al concepto, definición y diseño del modelo de evaluación, ni objetivos específicos, ni fases y/o niveles de evaluación. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de INSUFICIENTE, según los aspectos comentados.

EMP DIVERSI INTEGRAL DEL ANDEVALO SLU..... 0,50 puntos

La empresa presenta un esquema genérico en este apartado (destacamos el sistema cloud en éste), hace referencia a la existencia de un plan de evaluación y calidad, describe líneas generales, determinando objetivos de la evaluación (no tienen carácter específico). No se presenta con detalle y concreción una adecuada conceptualización, definición y diseño del modelo de evaluación previsto, no se incluyen objetivos específicos, ni fases y niveles de ésta. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE, en base a la existencia de un Plan de Calidad a disposición del Ayuntamiento.

GESTIÓN DE TRABAJO SOCIAL S.L..... 0,50 puntos

La empresa propone un modelo de evaluación basado en el ciclo PDCA, adecuadamente conceptualizado y definido, considerando varios aspectos clave y abarcando diversas áreas, en relación por ejemplo a calidad de atención, accesibilidad y tiempo de respuesta, etc.. No presentan objetivos específicos, ni fases/niveles de evaluación. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE, atendiendo a los aspectos mencionados.

INEPRODES S.L..... 1,50 puntos

La empresa presenta protocolo de evaluación de la calidad, perfectamente conceptualizado, definido y con un diseño de modelo de evaluación basado en un Sistema Integral de Gestión, que incorpora los fundamentos del ciclo Deming, ciclo PDA. Establece como fases del proceso de evaluación en el SAD, planificación/acción, verificación/Actuación (de forma genérica, con escaso detalle), añade ya con más detalle la evaluación y apoyo al personal AD, con sus diferentes niveles y temporalizado. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE, entendemos que los aspectos contemplados en este criterio están muy bien desarrollados, no obteniendo mayor puntuación debido a la dificultad que hemos tenido para el análisis de cada uno de los criterios, en este apartado de Evaluación y Calidad, puesto que no están debidamente delimitados.

LIFE CARE ASISTENCIA SOCIAL S.L..... 1 punto

La empresa presenta un modelo de evaluación, estructurado en distintas fases (evaluación inicial, evaluación continua, de calidad del servicio, de elaboración de propuestas de mejora), que comprenden objetivos generales, específicos y operativos, con sus





EXCMO AYUNTAMIENTO DE RONDA

correspondientes indicadores. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO, atendiendo a que encontramos carencias en cuanto al desarrollo referido a la conceptualización, definición y diseño del modelo de evaluación.

MACROSAD SCA..... 0,50 puntos

Esta empresa define un modelo de evaluación que se apoya en la experiencia de las personas atendidas y en el desempeño de los profesionales, y de la gestión operativa (su desarrollo es básico en cuanto a conceptualización y diseño). A destacar que incluyen un Plan de Mejora Continua, con la creación de un Comité de Innovación con participación de profesionales del Ayuntamiento de Ronda. No presentan objetivos específicos de la evaluación, ni fases/niveles de ésta. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE, en base a los aspectos mencionados.

OHL SERVICIOS INGESAN..... 1 punto

La empresa presenta un modelo de evaluación, dual, evaluación interna o autoevaluación y evaluación externa, teniendo presente los modelos de envejecimiento activo, y modelo de atención integral centrado en la persona en este proceso. Establece fases o momentos de evaluación: previa, simultánea o continua, y final y/o de implantación, con mención de objetivos (los objetivos planteados son generales, no concretándose en objetivos específicos, lo cual nos indica escasa profundización y concretización en las evaluaciones referidas). La valoración de este criterio la calificamos como BUENO, atendiendo a un buen grado de conceptualización y definición del modelo de evaluación, aun requiriéndose en potros aspectos un mayor detalle y desarrollo de las evaluaciones descritas.

SOCIALIZ BIENESTAR Y SALUD S.L..... 1,50 puntos

La empresa plantea un modelo de evaluación que apuesta por la sinergia de métodos cualitativos y cuantitativos junto con la participación activa de las personas; desarrolla los objetivos específicos de la evaluación, y a su vez determina las fases y niveles de ésta, planificación, implementación, retroalimentación, comunicación final, y la fase de implementación de mejoras, son especificadas con detalle, y repercutiendo en los niveles individuales, de servicio, organizacional y comunitario. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE, atendiendo a la conceptualización, definición del modelo, y la clarificación y descripción de las fases y niveles en la evaluación.

UNIGES 3 S.L..... 0,50 puntos

La empresa presenta un protocolo de evaluación del servicio, sin la necesaria conceptualización, y definición del modelo de evaluación propuesto; indica un objetivo general, sin desarrollar a su vez objetivos específicos que le proporcionen una mayor concreción y detalle a la evaluación; aunque no señala fases y/o niveles de evaluación, en la descripción de actuaciones de este protocolo, sí señala las actuaciones a seguirse por orden, como carencia debemos mencionar que la temporalización de la evaluación la establece únicamente de forma anual. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE, atendiendo a los aspectos y carencias observadas.





OBOLO SCA DE INTERÉS SOCIAL..... 0,50 puntos

La empresa propone un modelo de evaluación continua y transversal, recogido en un protocolo, que se refiere tanto a evaluación interna como externa (expresado en el desarrollo de actuaciones a través de auditorías internas y externas). A destacar la referencia a “*evaluación en cuanto a rentabilidad social*”, entendida ésta como la mejora producida en el servicio tras la intervención. No se establecen objetivos específicos, ni fases o niveles de la evaluación. Aporta en este apartado un protocolo de actuaciones ante incidencias, emergencias, quejas y reclamaciones. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación SUFICIENTE, atendiendo a los aspectos mencionados.

4.2. Herramientas e instrumentos a utilizar..... (Hasta 3 puntos)

ATENDE SERVICIOS INTEGRADOS S.L..... 3 puntos

La empresa resalta la importancia y necesidad de la disposición de herramientas, definiendo un mapa de procesos, ajustados a procesos estratégicos u organizativos, procesos de soporte, procesos de gestión. Asimismo incluye, de forma detallada herramientas e instrumentos internos, relacionados con la propia evaluación del servicio, con las personas usuarias, con el personal, y con el Ayuntamiento de Ronda; planteados con detalle y de manera exhaustiva. Refiere herramientas e instrumentos externos, destacamos en este sentido, la elaboración de encuestas de satisfacción anuales por consultoras externas, y la presentación de un protocolo de atención y gestión de quejas, con tiempos de respuesta. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de EXCELENTE, dado el carácter exhaustivo, con el detalle y concreción planteados, en relación a los diferentes ámbitos de la evaluación.

BCM GESTIÓN DE SERVICIOS S.L..... 1,50 puntos

La empresa traslada la importancia y necesidad de la utilización de herramientas e instrumentos para la evaluación, y diferencia entre evaluación cuantitativa y cualitativa (indica herramientas e instrumentos de forma escueta, sin el necesario detalle y concreción). Plantea métodos y herramientas de investigación: encuestas, entrevistas, reclamaciones, y las propias auxiliares AD, brevemente explicados, están basados en una encuesta inicial, encuesta de satisfacción general del servicio, estudio de impacto del SAD en la calidad de vida de las personas usuarias, encuestas de seguimiento, encuesta de satisfacción usuario-familia. También indican cuestionarios específicos, sin especificar el necesario detalle y concreción de éstos. El protocolo de sugerencias, quejas y reclamaciones viene detallado con rigurosidad, con tiempos de respuesta. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO, según los aspectos comentados.

CLAROS SAC DE INTERÉS SOCIAL..... 0,75 puntos

La empresa nos presenta la secuencia de trabajo a seguir, de forma esquemática. Refiere sistema de indicadores para la medición de los resultados obtenidos en la implementación del servicio, según norma UNE 158301, sin especificación de éstos; para la medición de la satisfacción de las personas usuarias, encuesta anual. Refiere la utilización de un Cuadro de





EXCMO AYUNTAMIENTO DE RONDA

Mando Mensual, propone el contenido de éste; y la memoria anual de evaluación es otra herramienta/instrumento que propone, con detalle de su contenido. Presenta así mismo un protocolo de quejas, reclamaciones y sugerencias perfectamente detallado. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE, no hace referencia ni explica aspectos sobre la importancia y necesidad de las herramientas e instrumentos en la evaluación, no especifica éstos conforme a lo que requiere una evaluación acorde al SAD.

EMP DIVERSI INTEGRAL DEL ANDEVALO SLU..... 0,75 puntos

Esta empresa nos indica importancia y necesidad de la utilización de herramientas e instrumentos en el proceso de evaluación; nos traslada cuestionario satisfacción usuarios/as, familiares, PAD, personal de coordinación y trabajadores sociales (no nos proporciona información específica sobre éstos), reunión revisión indicadores, cuadro de mando on line, todo ello de forma muy escueta, sin el suficiente detalle. Las conclusiones de los controles que realizarán, se documentarán con Informe de Control y Seguimiento de carácter semestral. A destacar su planteamiento de elaboración e implantación de propuestas de mejora Ciclo de Mejora Continua PDCA . La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE, dado que no especifica las necesarias herramientas e instrumentos conforme a lo que requiere una evaluación acorde al SAD, pero nos propone la implantación de un sistema de mejora continua.

GESTIÓN DE TRABAJO SOCIAL S.L..... 0,75 puntos

Esta empresa presenta no refleja específicamente la importancia/necesidad de la utilización de estas herramientas/instrumentos. Detalla encuestas dirigidas a personas usuarias, familiares, personal ayuda a domicilio, personal ayuntamiento, con su correspondiente soporte, y frecuencia de aplicación, inspecciones internas, inspecciones externas, auditorías internas, encuestas de clima laboral y evaluación del desempeño; en este sentido consideramos que las necesarias herramientas o instrumentos a utilizarse para abordar adecuadamente la evaluación de este servicio no se describen. Respecto de las mencionadas explican el proceso de aplicación de éstas. No se plantean medidas/correcciones. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE, según los aspectos comentados.

INEPRODES S.L..... 1,50 puntos

La empresa refleja la importancia y necesidad de herramientas en su descripción de la evaluación, incorpora la elaboración de informes y memorias de uso interno de entrega a la entidad titular, de seguimiento general del servicio, de seguimiento personas usuaria, memoria estadística trimestral, semestral y anual), detallando su contenido. Proporciona un esquema/cuadro genérico donde relaciona los instrumentos a utilizar (no los desarrolla, solo realiza mención a éstos), temporalización y personal responsable. Propone un procedimiento de control y mejora, con participación del Ayuntamiento de Ronda en su Comité de Innovación. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO.





LIFE CARE ASISTENCIA SOCIAL S.L..... 1,50 puntos

La empresa presenta una relación de herramientas detalladas con correspondiente justificación, reflejando aspectos relativos a la importancia y necesidad de la utilización de herramientas/instrumentos en el proceso de evaluación. Encontramos carencias en el desarrollo de los procesos de aplicación de dichas herramientas. A destacar la incorporación en este criterio de la formación de los diferentes profesionales que participan en la prestación del servicio, según: formación de reciclaje, formación continua, formación transversal. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO, según aspectos comentados.

MACROSAD SCA..... 0,75 puntos

Esta empresa en este apartado hace referencia a evaluación satisfacción, de ayuntamiento, personal trabajador de la empresa, personas usuarias y familiar de referencia, mediante encuesta anual de satisfacción (no la presentan aunque especifica algunos aspectos a valorarse en ésta), así como a la emisión de informe general de satisfacción. Aportan protocolo de atención a quejas y reclamaciones/ sugerencias y agradecimientos o reconocimientos con tiempos de respuesta, muy completo y detallado. A destacar la presentación de un protocolo específico de análisis de recepción y resolución de quejas y reclamaciones, detallado. No se plantean cuestiones relativas a la importancia y necesidades de la utilización de herramientas, las herramientas mencionadas son escasas conforme a lo que requiere una evaluación acorde al SAD. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE, según aspectos comentados.

OHL SERVICIOS INGESAN..... 0,75 puntos

La empresa proporciona mecanismos de seguimiento interno, con detalle de diversas herramientas (mencionar que las referidas a encuestas de satisfacción, no se concretan y se quedan en cuestiones generales), entre estas debemos destacar la comisión de seguimiento (de carácter trimestral y con representación de todos los agentes intervinientes en la prestación); mecanismos de evaluación externos, memorias de evaluación, y evaluación control de las ayudas técnicas implantadas. La valoración de este criterio lo calificamos como SUFICIENTE, atendiendo a las carencias observadas en relación a la descripción de necesidades e importancia de la utilización de herramientas instrumentos, y a la falta de detalle y concreción y del proceso de aplicación de estas herramientas en los mecanismos de evaluación externos, memorias.

SOCIALIZ BIENESTAR Y SALUD S.L..... 2,25 puntos

Esta empresa detalla herramientas e instrumentos que proporcionan una visión integral y detallada del funcionamiento del SAD, destacamos en éstos, los referidos a análisis estadísticos por su concreción y detalle, siendo sin embargo, más básicos los referidos a las auditorías internas y externas. Se incluye como aspecto positivo, un protocolo detallado de la evaluación de las personas usuarias, bien descrito, y un proceso de quejas y reclamaciones muy detallado con tiempos de respuesta en función de niveles de gravedad. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE, Ee atención a los aspectos mencionados, y a la falta de concreción de propuestas de mejoras.





UNIGES 3 S.L..... 0 puntos

La empresa presenta un tipo de encuesta de calidad percibida dirigido a personas usuarias, y dirigido al personal servicios sociales, menciona la necesidad de aplicación de indicadores de calidad, pero no los concreta ni detalla. No especifica herramientas e instrumentos en este apartado, remitiéndonos al anterior criterio de modelo de evaluación, (donde se señala brevemente), y a la aplicación Gesad Extranet. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de INSUFICIENTE, dadas las carencias observadas en este criterio, donde apenas se refieren herramientas e instrumentos, ni procedimientos de aplicación de estas herramientas, ni se argumenta la necesidad e importancia de éstas.

OBOLO SCA DE INTERÉS SOCIAL..... 0,75 puntos

La empresa menciona la utilización de una serie de herramientas de calidad, que no concreta y desarrolla, especificando las derivadas de sistema de encuestación (encuesta de satisfacción explicada, con su correspondiente soporte), y un sistema de quejas y sugerencias (hojas de quejas y reclamaciones, buzón de sugerencias) que a su vez incluirá en el apartado siguiente, y un cuadro con indicadores, con su temporalización y frecuencia de medición. No se presentan apenas tipos de herramientas e instrumentos, tampoco desarrolla la argumentación de la importancia/necesidad de éstas. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE, dadas los aspectos mencionados.

4.3. Sistema de Calidad e Indicadores..... (Hasta 2 puntos)

ATENDE SERVICIOS INTEGRADOS S.L..... 1,50 puntos

La empresa propone un sistema calidad basado en la norma UE 158301:2015, y en el Modelo MHCP, sin especificar con detalle; con indicadores de estructura, de proceso, de resultados; dichos indicadores evalúan la plantilla, seguimiento de recursos, seguimiento de procedimientos y protocolos, seguimiento normativo, evaluación general del servicio, evaluación de profesionales, evaluación de satisfacción, seguimiento de buenas prácticas de MHCP. Destacamos que cada indicador implica una medida correctora, y se especifica su periodicidad. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE, según los aspectos comentados.

BCM GESTIÓN DE SERVICIOS S.L..... 1 punto

La empresa, a través de su departamento de calidad analiza la información recibida que traslada a servicios sociales; explica con detalle el propósito de la auditoría externa e interna anual. Nos presenta indicadores de cumplimiento de la actividad, de calidad percibida, de calidad técnica, de satisfacción de la persona usuaria, todos ellos en base a indicador general, indicadores específicos, periodo, medios, tiempos; en este sentido se ha echado en falta la distribución de indicadores según modelo de evaluación presentado por fases (antes, durante, después). La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO, según los aspectos comentados.





CLAROS SAC DE INTERÉS SOCIAL..... 1,50 puntos

La empresa informa de las 3 certificaciones con las que cuentan, y su sistema de calidad se basa en el cumplimiento de la obligación descrita por estas normas. Nos detalla el Plan de Auditorías Internas y Externas, con suficiente detalle; de forma anual realizarán Encuestas de Satisfacción de calidad percibida a personas usuarias, cliente y personal del servicio (la incluyen detallada). Los indicadores de cumplimiento de la actividad, indicadores de calidad técnica, indicadores de calidad percibida, vienen descritos, con su periodicidad, aunque no incluyen medidas correctoras. A destacar la presentación de un Protocolo de Mejora Continua, con la creación de una Comisión de Mejora que sigue el método “círculo Deming” PDCA, que contará con el Área de Servicios Sociales para su implementación. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE, según los aspectos comentados,

EMP DIVERSI INTEGRAL DEL ANDEVALO SLU..... 1 punto

Esta empresa presenta una propuesta de sistema de calidad basada en UNE 158301:2015, con sus correspondientes objetivos e indicadores de seguimiento, evaluación y calidad (indicadores sistema de calidad, gestión de personas usuarias, gestión de personas trabajadoras, formación, comunicación interna, y atención en el domicilio), estos no incluyen periodicidad, medidas correctoras. Se incluye en este apartado protocolo de atención de quejas y reclamaciones detallado, con tiempo de respuesta. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO, según los aspectos comentados.

GESTIÓN DE TRABAJO SOCIAL S.L..... 0,50 puntos

La empresa informa de la implantación de un Sistema de Calidad en su empresa, incluyendo un resumen con una relación de protocolos, y con indicadores de evaluación, de forma escueta y sin el necesario desarrollo. A destacar la propuesta de Plan de Formación para el personal SAD. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE, falta desarrollo y explicación de este criterio, según los aspectos comentados.

INEPRODES S.L..... 1 punto

La empresa presenta determinación de estándares de calidad, detallados en relación a la organización, a la persona usuaria, a los profesionales, procesos de soporte, de mejora continua, con criterios de consecución. Así mismo relaciona indicadores de evaluación: indicadores de gestión o proceso, de resultados, de impacto (no temporalizados sin medidas correctoras). Se echa en falta no haber incluido una actuación y/o protocolo en relación a quejas y reclamaciones como actuación para la evaluación. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO, atendiendo a los aspectos mencionados.





LIFE CARE ASISTENCIA SOCIAL S.L..... 1,50 puntos

La empresa presenta 10 Certificaciones en Calidad, realizando una propuesta de sistema de calidad en base a las vertientes usuarios y familiares, y vertientes administración y servicios sociales, con actuaciones para medir la calidad, valoración de la percepción y satisfacción de la persona de referencia, y periodicidad de las auditorías, evaluaciones y criterios cualitativos y cuantitativos. A destacar que plantean un Plan de Acciones y Mejoras, trasladando al Ayuntamiento las conclusiones al respecto de forma anual. Presentan a su vez de forma muy detallada indicadores de evaluación y calidad en relación a las personas usuarias (atención personal y doméstica, integración social), evaluación de los profesionales (competencias funcionales, puntualidad, formación), evaluación de coordinación con Ayuntamiento-Servicios Sociales, evaluación protocolos específicos. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE, ya que aunque muestra un desarrollo muy completo y detallado este criterio, se echa en falta un procedimiento de evaluación en relación a quejas y reclamaciones.

MACROSAD SCA..... 1,50 puntos

La empresa presenta un sistema de calidad basado en un sistema de gestión integral, que incorpora los fundamentos del ciclo de “Deming” PDCA, detallado y explicado. En este apartado incluyen acciones de evaluación, desarrollando algunas de ellas como, sistema de seguimiento y evaluación propios del modelo de intervención EDP, auditoría internas y externas, reuniones de revisión por la dirección, la medición de análisis de indicadores (presentando una tabla resumen con todos los indicadores medidos por la empresa, en diversos programas, y estableciendo la frecuencia de medición). Menciona la posibilidad de Evaluación Online permanente y de elaboración de informes. Se echa en falta la concreción de estos indicadores según fases/momentos de la evaluación, no se presenta formación del personal. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de NOTABLE, según aspectos comentados.

OHL SERVICIOS INGESAN..... 1 punto

La empresa cuenta con un Plan de Calidad, en base a las normas de calidad del SAD específico para las necesidades del SAD de Ronda, realizando una descripción de indicadores de calidad, que carecen de frecuencia de medición y de temporalización. Incluye en este apartado desarrollo de encuesta de satisfacción, con la utilización de métodos directos e indirectos para obtención información. Presentan protocolo de quejas, reclamaciones y sugerencias, detallado, con tiempos de respuesta y flujograma. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO, atendiendo a las carencias observadas respecto de los indicadores planteados, y la falta de detalle y concreción de la propuesta del sistema de calidad realizada.

SOCIALIZ BIENESTAR Y SALUD S.L..... 1 punto

La empresa realiza una propuesta de sistema de calidad fundamentado en un sistema de gestión basado en el Modelo de Atención Centrada en la Persona, con una explicación detallada de sus argumentos. Refiere los procesos de la norma UNE ISO/IEC 20000-1:2018 para garantizar los requisitos definidos en el servicio. Por último establece una serie de indicadores, relacionados con la persona usuaria, y relacionados con el personal, con la





EXCMO AYUNTAMIENTO DE RONDA

persona responsable del indicador. Como aspecto negativo, consideramos que menciona la aplicación de acciones correctivas orientadas hacia la resolución de la superación de los límites de estándares de calidad establecidos, pero no desarrolla nada sobre tales medidas y su aplicación. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO, atendiendo a los aspectos mencionados.

UNIGES 3 S.L..... 1 punto

Esta empresa presenta 3 certificaciones de normas de calidad, realizando una propuesta de sistema de gestión de calidad, basada en la metodología en evaluación de la calidad y mejora continua de todos los servicios; refiere indicadores de calidad, asociado, detallados. A destacar la propuesta de calidad referidas a las condiciones laborales, contratación colectivos desfavorecidos, medidas de conciliación en la vida personal, laboral y familiar. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de BUENO, atendiendo a los aspectos mencionados.

OBOLO SCA DE INTERÉS SOCIAL..... 0,50 puntos
--

Esta empresa dispone de 5 certificaciones de calidad, con una propuesta de sistema de calidad. Nos presenta un cuadro con indicadores de calidad de la prestación del SAD, no temporalizados, ni con frecuencia de medición. Nos vuelve a plantear en este apartado cuestiones referidas a la evaluación a las personas usuarias, menciona que a partir de la información recogida propondrá la adopción de medidas, correctivas, preventivas, redifinición de objetivos, sin explicar nada al respecto. Vuelve a plantear un sistema de quejas y sugerencias, detallado y con tiempos de respuesta. La valoración de este criterio la consideramos con la calificación de SUFICIENTE, atendiendo a los aspectos mencionados.



**RESUMEN PUNTUACIÓN CRITERIOS DEPENDIENTES DE UN JUICIO DE VALOR**

EMPRESAS	Organización del Servicio de Ayuda a Domicilio				TOTAL
	Subapartado 1.1	Subapartado 1.2	Subapartado 1.3	Subapartado 1.4	
ATENDE	0,75	2	3	1,5	7,25
BCM	0,5	1,5	1,5	1	4,5
CLAROS SAC	0,25	1,5	2,25	1	5
EDIA SOCIAL	0,25	0	0,75	0,5	1,5
GTS	0,25	1	1,5	1	3,75
INEPRODES	0,25	0	2,25	1,75	4,25
LIFE CARE	0,5	1	2,25	1	4,75
MACROSAD	0,5	0,5	2,25	1,5	4,75
OHL INGESAN	0,25	1	2,25	1	4,5
SOCIALIZARTE	0,5	1	2,25	1,75	5,5
UNIGES-3	0,25	1,5	2,25	2	6
OBOLO	0,5	1	2,25	1,75	5,5

EMPRESAS	Control y Seguimiento del SAD			TOTAL
	Subapartado 2.1	Subapartado 2.2	Subapartado 2.3	
ATENDE	2,25	3	3	8,25
BCM	1,5	2	1,5	5
CLAROS SAC	1,5	1	0,75	3,25
EDIA SOCIAL	1,5	1	1,5	4
GTS	1,5	3	3	7,5
INEPRODES	2,25	0	0,75	3
LIFE CARE	2,25	1	0,75	4
MACROSAD	1,5	2	2,25	5,75
OHL INGESAN	2,25	3	0	5,25
SOCIALIZARTE	1,5	3	0,75	5,25
UNIGES-3	3	2	0,75	5,75
OBOLO	1,5	0	1,5	3





EMPRESAS	Coordinación y Comunicación en el SAD			
	Subapartado 3.1	Subapartado 3.2	Subapartado 3.3	TOTAL
ATENDE	3	4	3	10
BCM	1,5	0	1,5	3
CLAROS SAC	2,25	2	0,75	5
EDIA SOCIAL	0,75	1	0,75	2,5
GTS	0,75	1	0,75	2,5
INEPRODES	2,25	3	2,25	7,5
LIFE CARE	0,75	3	2,25	6
MACROSAD	1,5	2	0,75	4,25
OHL INGESAN	2,25	1	0,75	4
SOCIALIZARTE	2,25	3	0,75	6
UNIGES-3	1,5	3	0,75	5,25
OBOLO	0,75	2	0,75	3,5

EMPRESAS	Evaluación y calidad del SAD			
	Subapartado 4.1	Subapartado 4.2	Subapartado 4.3	TOTAL
ATENDE	1,5	3	1,5	6
BCM	1	1,5	1	3,5
CLAROS SAC	0	0,75	1,5	2,25
EDIA SOCIAL	0,5	0,75	1	2,25
GTS	0,5	0,75	0,5	1,75
INEPRODES	1,5	1,5	1	4
LIFE CARE	1	1,5	1,5	4
MACROSAD	0,5	0,75	1,5	2,75
OHL INGESAN	1	0,75	1	2,75
SOCIALIZARTE	1,5	2,25	1	4,75
UNIGES-3	0,5	0	1	1,5
OBOLO	0,5	0,75	0,5	1,75





CUADRO PUNTUACIÓN TOTAL

EMPRESAS	ORGANIZ. SAD	CONTROL Y SEGUIMIENTO SAD	COORDINACIÓN Y COMUNICACIÓN	EVALUACIÓN Y CALIDAD	TOTAL
ATENDE	7,25	8,25	10	6	31,5
BCM	4,5	5	3	3,5	16
CLAROS SAC	5	3,25	5	2,25	15,5
EDIA SOCIAL	1,5	4	2,5	2,25	10,25
GTS	3,75	7,5	2,5	1,75	15,5
INEPRODES	4,25	3	7,5	4	18,75
LIFE CARE	4,75	4	6	4	18,75
MACROSAD	4,75	5,75	4,25	2,75	17,5
OHL INGESAN	4,5	5,25	4	2,75	16,5
SOCIALIZARTE	5,5	5,25	6	4,75	21,5
UNIGES-3	6	5,75	5,25	1,5	18,5
OBOLO	5,5	3	3,5	1,75	13,75

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE AL MARGEN

