



Referencia:	2024/00017557P
Procedimiento:	Previo de necesidades Previo de necesidades
Interesado:	
Representante:	
Bienestar Social (EELVIRA2)	

## **VALORACIÓN OFERTA TECNICA PRESENTADA PARA EL CONTRATO SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO 2024**

### **PROYECTO TECNICO: 16 PTOS.**

Teniendo en consideración la clausula de cofidencialidad señalada por las empresas ARALIA, INGESAN OHL y SENIOR SERVICIOS INTEGRALES, respecto del Proyecto técnico a valorar, se realiza una exposición de los aspectos valorados, de forma que no se detallan en su totalidad las especificidades de los mismos, marcando únicamente aquellos matices que han servido para determinar la diferencia en la ponderación de aquellos, a los efectos de poder realizar el presente Informe de valoración.

I. Conocimiento del ámbito territorial (distribución geográfica, densidad de población, recursos disponibles), de las características del servicio y del perfil de usuarios del mismo..... 7 puntos

- **Aralia:**

Realiza una exposición que detalla la provincia de Burgos, su distribución geográfica (situación geográfica, extensión, zona de comunicaciones, variedad paisajística, nº de municipios, relieve y climatología); la densidad de población teniendo en cuenta la población de determinados municipios y los recursos disponibles, citando como tales los CEAS de la provincia, algunos Centros Residenciales y la colaboración con algunas Entidades.

Señala las características del servicio según la normativa de aplicación y la densidad demográfica de Castilla y León haciendo alusión al problema de la despoblación; al mismo tiempo que pone de manifiesto el envejecimiento de la población en relación al perfil de los usuarios del servicio.

*Por tanto, ha realizado un estudio que si bien contempla todos los componentes a valorar en este apartado, lo realiza de forma breve y no realiza ninguna propuesta de mejora ni procedimiento respecto de estos datos que recoge.....3,5 puntos.*



- **Ingesan O.H.L.:**

Cita de forma somera la situación geográfica y la capital de la provincia. Describe la densidad de población distribuida por edad, nº de habitantes y de municipios, haciendo referencia al envejecimiento de la población, la feminización de la vejez y la despoblación como principales características del ámbito de la provincia.

Señala unas características del servicio, y realiza una relación de recursos identificando cada uno de ellos y proponiendo actuaciones de coordinación, comunicación que exceden e invaden actuaciones exclusivas del coordinador de caso del CEAS o en su caso de la familia, no siendo por tanto correctas.

A continuación pasa a exponer pormenorizadamente la metodología que utilizan para la organización del servicio y gestión de recursos humanos, contemplando ámbitos de actuación con recursos, métodos, servicios, programas y métodos concretos, aportando una serie de propuestas, tales como Servicio lavandería y planchado, kits anuales de enseres básicos, un número de horas anuales de acompañamiento hospitalario, asesoramiento energético y pequeñas reparaciones y mantenimiento, programa de prevención de caídas Atención a personas cuidadoras ante situaciones de sobrecarga, promoción del envejecimiento activo y prevención de la dependencia y la soledad no deseada. Medios complementarios para personas usuarias del SAD (10 kit medicina preventiva, exoesqueleto para la movilización de pacientes, 10 cerraduras electrónicas inteligentes, 10 Dispensadores de pastillas electrónicas, línea telefónica de atención 24 horas, 4 vehículos a disposición del servicio, uno por oficina, Centro social virtual Vera.

*Por tanto, realiza un estudio escueto pero correcto de la provincia, abarca todos los componentes a valorar en este apartado e introduce una propuesta detallada con procedimientos y mejoras detalladas, no obstante, solo en algunos aspectos, puesto que en otras propuestas no queda claro si los medios a los que hace referencia deben ser aportados por la empresa o por el usuario y por otra parte tampoco explica como se va a realizar la asignación de estas o los criterios que se seguirán para ello, además contempla una serie de actuaciones no adecuadas tal como se ha señalado.....5,25 puntos.*

- **Senior Servicios Integrales.**

Sobre el ámbito territorial, únicamente señala el nº de municipios y de Km de la provincia, expone la densidad poblacional de esta, y el nº de habitantes de las cuatro zonas en que divide la provincia, como recursos disponibles además de señalar algunos como los CEAS, expone una relación de otros como los sanitarios, asociaciones, al mismo tiempo que plantea los



## Diputación de Burgos

recursos que aportará al servicio, hace alusión a las características de aquel y describe el perfil de los usuarios del mismo, aportando información sobre las propuestas de programas complementarios y modelo de atención personalizado, incorporando propuestas tanto en relación con los CEAS, teniendo en cuenta en todo momento su criterio y los beneficiarios del servicio como son la colaboración en la realización de actividades de envejecimiento activo, colaboración en la realización de Programas de Educar en Familia y Construyendo mi Futuro, como en relación directa con los usuarios del servicio y los recursos de los que se pueden beneficiar: Oficinas en cada zona como punto de atención de proximidad donde realizar formación, reuniones, etc., Servicio de Teleasistencia, Proyectos formativos para el entorno cuidador, Telemedicina, colaboración con asociaciones de la zona para poner en valor la zona donde residen los usuarios, programa de detección de soledad no deseada , programa Hogar digno-seguro, asesoramiento eficiencia energética. Así como Innovación profesional: Psicóloga, Terapeuta ocupacional, Nutricionista; Asesor tecnológico, Técnico eficiencia energética, Técnico prevención riesgos laborales.

*Por tanto, realiza un estudio correcto de la provincia, incluyendo todos los componentes del apartado, introduce una propuesta detallada y desarrollada explicado de forma extensa con procedimientos y mejoras, definidas, adecuados y concretos, haciendo alusión en todo momento a la valoración de las indicaciones y las directrices de los CEAS, lo que denota el interés en adaptarse a la metodología de trabajo de la Diputación de Burgos.....7 puntos.*

### PUNTOS APARTADO I

<b>ARALIA</b>	<b>3,5</b>
<b>INGESAN O.H.L.</b>	<b>5,25</b>
<b>SENIOR SERVICIOS NTEGRALES</b>	<b>7</b>



II.- Estructura organizativa de la empresa (perfil y titulación de los trabajadores relacionados con el servicio, tanto de forma directa, como indirecta), procesos de coordinación de los agentes implicados y de los responsables del servicio y procesos de traspasos de información mediante niveles de intensidad y periodicidad.....3 puntos.

• **Aralia:**

Aporta el organigrama básico del personal directo del SAD, la relación de profesionales con su perfil correspondiente dentro de los que se incluyen: Responsable de Coordinación, Coordinadores de zona 1 por cada 200 usuarios (teniendo en cuenta el número medio de usuarios serían 9), Ayudante de coordinación, Auxiliar Administrativo y Auxiliares SAD; así como personal indirecto: Terapeuta ocupacional 100 h/mes, DUE 50 h/mes, Psicólogo 100 h/mes, Integración Social (Atención a menores), Peluquero 100 h/mes, Podólogo 100 h/mes, Fisioterapeuta 100 h/mes.

Incluye asimismo el personal de la estructura de la empresa entre los que se incluye un equipo logístico de apoyo, un equipo multidisciplinar de apoyo y diferentes profesionales de distintos sectores con los que cuenta la empresa y pone a disposición del servicio.

La coordinación se plantea en función de los distintos profesionales o responsables con una periodicidad ordenada en cada caso, que abarca desde la asiduidad diaria, mensual, semestral, hasta anual para la presentación de la memoria final de evaluación del servicio, contemplando la posibilidad de que se realicen también de forma extraordinaria en caso de que resulte necesario tanto en el caso de coordinación entre el personal de la empresa como con Diputación.

En relación con la coordinación con los Técnicos de Diputación propone de forma equivocada la reunión con los Técnicos del Programa de Apoyo a Familias, no siendo estos los coordinadores de caso.

Asimismo ofrece la puesta a disposición de la Diputación de una herramienta informática (Plaser), así como la coordinación con los usuarios y familiares a través de distintas vías: Teléfono 900 (24 horas), Teléfono coordinación (dentro de horario prestación), Email coordinación (24 h), Interprete lengua de signos, Documento Braille, Plaser Family, Agenda diaria de seguimiento, Encuentros, Quejas, reclamaciones, sugerencias y encuestas.

No hace referencia al necesario proceso de traspaso del servicio, los usuarios, los profesionales, la información y su resolución en caso de resultar adjudicataria.



*En consecuencia, se observa que realiza una propuesta de profesionales correcta, proponiendo un incremento de estos respecto de lo señalado en el PPT, pero de la redacción se observa imprecisión, que no se distingue quien es el coordinador de caso de los usuarios de SAD de acuerdo con las directrices de la Corporación y no tiene en cuenta un momento tan importante como es el traspaso y asunción del servicio, no haciendo referencia a este supuesto.....**1,5 puntos.***

• **Ingesan O.H.L.:**

Incorpora un organigrama visual en el que el centro corresponde al usuario del servicio y a continuación expone la relación de profesionales: personal de dirección; personal directamente vinculado a la prestación del servicio, añadiendo personal de carácter transversal un equipo multidisciplinar de apoyo con dedicación de al menos 100 horas anuales (Terapeuta ocupacional, 5 Psicólogas, 2 Trabajadoras sociales, Nutricionista, Fisioterapeuta, Técnico en animación sociocultural, Agente de Igualdad y Diversidad, Mantenimiento: reparaciones tecnológicas).

En relación al personal de atención directa: responsable de coordinación, se garantiza un coordinador por cada 225 usuarios (teniendo en cuenta el número medio de usuarios serían 8) siendo sustituido de forma inmediata a través de su propio personal hasta su cobertura; auxiliar administrativo, el personal auxiliar de ayuda a domicilio, que será reforzado a través de un Equipo mentor, equipo de guardia, equipo de atención especializada, equipo experto en movilizaciones, pareja respiro (2 auxiliares que rotan), equipo frente a covid, equipo de control y supervisión y equipo de guardia 24 h (4 coordinadores + 2 auxiliares volantes por zona).

La coordinación externa está dividida en tres niveles de coordinación: directivo, de coordinación técnica y de personal de atención indirecta y dentro de cada uno de ellos, señala los contenidos, la periodicidad y los mecanismos, poniendo a disposición del servicio una aplicación informática Cibersad.

Asimismo realizará una coordinación usuarios y su entorno familiar con una periodicidad planteada como “continua” a través de teléfono 24 h, mensajería, teléfono de coordinación, email y presenciales.

En atención a las auxiliares de ayuda a domicilio ofrece una aplicación móvil con información inmediata, relevante para el desempeño de sus servicios y posibilidad de comunicar incidencias en el transcurso de la jornada que facilitará mucho su actuación y optimización de tiempos.

Plantea el establecimiento de cauces de coordinación con diferentes recursos existentes en los municipios de la provincia, excediendo las tareas competencia de la empresa prestadora del servicio de ayuda a domicilio, pretendiendo abarcar ámbitos de coordinación propios y exclusivos de los Servicios Sociales de la Corporación provincial.

No hace referencia al proceso de traspaso de información si resulta adjudicatario del servicio.



*En consecuencia, se observa que realiza una propuesta detallada de los aspectos del proyecto, definidos y concretos, garantiza el número de coordinadores que señala el PPT, sin embargo, propone actuaciones no adecuadas y que exceden de la competencia de la empresa prestadora del servicio y tampoco aborda como va a gestionar el traspaso de los servicios en el caso de que resulte adjudicataria, siendo este aspecto de vital importancia teniendo en cuenta la necesaria protección de los datos que se manejan, generando indefinición e imprecisión en estas actuaciones.....1,5 puntos.*

- **Senior Servicios Integrales.**

Comienza por presentar un organigrama de la empresa teniendo como eje central al usuario del servicio, sobre el que rotan el equipo de dirección y gestión, el equipo de apoyo transversal, el equipo sociosanitario y el equipo de atención directa, para luego pasar a describir cada uno de ellos con los integrantes de los diferentes equipos.

En relación con el personal de atención directa: responsable de coordinación, no solo garantizan el ratio de coordinadores de zona señalados en el pliego sino que ofrecen un coordinador más por encima de la ratio, 5 coordinadores más de respaldo (14 coordinadores), 1 ayudante de coordinación y auxiliar administrativo.

Asimismo, en cuanto a auxiliares de ayuda a domicilio, proporcionan equipos auxiliares de enlace (en cada Equipo de proximidad en la atención); auxiliar de enlace, equipo mentor, equipo de auxiliares volantes 6 por coordinador, equipo de atención específica, equipo luz y calma y equipo Covid (2 auxiliares /zona para casos posibles/positivos Covid).

Equipo Sociosanitario: equipo multidisciplinar con disponibilidad ilimitada integrado por varios profesionales.

Equipo de Apoyo transversal: Defensor del trabajador, Agente de igualdad, Técnico PRL, Gestor de absentismo, Técnico de formación, Técnico de protección de datos, Técnico de calidad, atención al cliente, etc..

La coordinación tanto interna como externa con la administración y con los usuarios y familiares, se realizará a diferentes niveles en función de los profesionales de cada una de ellas, desarrolladas también gráficamente, pudiendo ser según las circunstancias presencial, vía teléfono, mail o virtual y con una periodicidad que se abarca desde continua, diaria, mensual, bimestral, trimestral, hasta anual, facilitando un Smartphone a las auxiliares y coordinadores con acceso a la herramienta informática a través de una aplicación que recoge toda la información de los servicios, accesible para los coordinadores, auxiliares, usuarios, familias y técnicos de Diputación, con acceso a esta en función del perfil de cada uno, facilitando sistemas alternativos de comunicación adaptados a la diversidad funcional personal, siendo la coordinación con los usuarios y familiares a través de Teléfono 24 h, Buzón de sugerencias, APP familiar ASISTO y presenciales.



Contempla la forma de traspaso de la información a la nueva empresa, en caso de no resultar adjudicataria, poniendo el foco de la actuación en que los usuarios no se vean afectados por el cambio.

*En consecuencia, se observa que realiza una propuesta detallada, contemplando diferentes ámbitos, métodos, procedimientos, mejoras, bien definidos, adecuados y concretos, cabe destacar el considerable incremento de coordinadores del servicio, que redundarán en la organización del personal de atención directa y asimismo ha tenido en cuenta el traspaso de información en caso de no resultar adjudicataria del servicio.....3,00 puntos.*

## **PUNTOS APARTADO II**

<b>ARALIA</b>	<b>1,5</b>
<b>INGESAN O.H.L.</b>	<b>1,5</b>
<b>SENIOR SERVICIOS NTEGRALES</b>	<b>3</b>

III.- Sistema o protocolos de control de altas, bajas, modificaciones e incidencias de los usuarios..... 3 puntos

- **Aralia.:**

Expone los protocolos que considera más significativos del servicio, mencionando que cuentan con más de 80 protocolos que abarcan la organización y la intervención del SAD, detallando los siguientes:

- Protocolo de alta: desarrolla este de acuerdo con una serie de actuaciones que contemplan la puesta en marcha del servicio desde el punto de vista del perfil y circunstancias del usuario, el procedimiento previo y cita las propuestas de mejoras ofrecidas a los usuarios que inicien el servicio, pero no se clarifica el modo de atribuir las mismas entre todos los potenciales beneficiarios (200 tablets, etc), el seguimiento y la información a la Diputación, e incluso alguna de ellas, como por ejemplo la instalación de luces led no aporta ninguna mejora en la prestación del servicio, repitiendo alguna de ellas de las reflejadas en el apartado primero del proyecto. Refleja como plazo de alta ordinaria 2 días naturales y para altas urgentes 24 horas.
- Protocolo de baja: considera las suspensiones temporales con el reinicio correspondiente y las bajas definitivas de los servicios.
- Protocolo de modificaciones: aprecia la posibilidad de aumento del servicio, reducción, modificación de tareas, cambio de auxiliar, cambio de horario, la fuente de dichas modificaciones y los plazos para su implementación que



## Diputación de Burgos

serán de 2 días desde su notificación y en el caso de situaciones urgentes de 12 h o inmediata.

- Protocolo de incidencias: que consideran varias circunstancias que tienen como origen: la ausencia del propio usuario, situaciones de emergencia que se detectan en el desarrollo del servicio, servicios urgentes, situaciones de vulnerabilidad y riesgo y otras situaciones, estando ampliamente desarrolladas, y planteando en algunos supuestos posturas acertadas, sin embargo, determinadas actuaciones propuestas no son propias de la empresa prestadora del servicio de ayuda a Domicilio sino del profesional del CEAS, coordinador de caso, excediendo en estos casos de sus funciones como empresa prestadora del servicio, como entre otras la elaboración de un nuevo plan de tareas.
- Protocolo de gestión de quejas y reclamaciones: expone las partes intervinientes, el nivel de gravedad, el procedimiento y la respuesta a las mismas en el plazo de 48 horas, tras lo cual se produce el cierre de las mismas y el traslado de dicha información al técnico responsable de SAD de la Corporación provincial en el plazo de 5 días.

*En la valoración de este apartado se tiene en cuenta que la empresa realiza una exposición de los ítems a valorar, en alguno de ellos como son los protocolos de altas (planteando el inicio de los casos en un plazo de 48 horas para los ordinarios y 24 horas para los urgentes) y de incidencias están más desarrollados, no obstante, con aspectos que no están bien definidos, e incluso en algún caso, planteando supuestos no adecuados a la prestación del servicio, que no se adaptan a la forma de actuación de la Diputación de Burgos..... **1,50 puntos.***

- **Ingesan O.H.L.:**

*Presenta una relación de protocolos asociados tanto a altas, bajas, incidencias y modificaciones para desarrollar posteriormente los más representativos:*

- Altas: comunicada el alta de un usuario se introduce en la plataforma informática, se hace una valoración del usuario, se asigna una auxiliar (la considerada más adecuada a cada caso tras el estudio, valoración y consulta al CEAS), pasando a describir el proceso hasta su culminación con el inicio del servicio, sin embargo, no ha tenido en cuenta el hecho de que la comunicación del alta se lleva a cabo a través de PSAD (según lo establecido en Pliego de Prescripciones técnicas 4.1) y no del CEAS como señala.  
Ofrecen el alta ordinaria en plazo inferior a 72 horas y el urgente en inferior a 12 h, tras lo cual se produce el seguimiento del proceso de adaptación



## Diputación de Burgos

estableciendo la periodicidad de dicho seguimiento en función del perfil del usuario.

- Bajas: En este protocolo se refiere a las definitivas y hace alusión a los responsables, el procedimiento de intervención, las vías de comunicación de estas.
- Modificaciones e incidencias: se introduce en este apartado una relación de protocolos de gestión, protocolos asistenciales y protocolos de actuación ante incidencias y urgencias durante la prestación del servicio, diferenciando en este último caso, entre las relacionadas con el usuario y las relacionadas con el personal auxiliar.

Introduce en el apartado de modificaciones, el reinicio del servicio tras una suspensión temporal, pero tal como se refleja en el apartado 4.3 del PPT las modificaciones se refieren a las que se producen en relación con la prestación del servicio, se trata de poner en marcha nuevas condiciones del servicio y no de reiniciarlo (en las mismas condiciones anteriores), lo cual está contenido en el apartado 4.4 del PPT.

En lo referido a las Incidencias: diferencia entre tres supuestos; en primer lugar, en supuesto de imposibilidad de realizar el servicio señala que ofrecerá al usuario alternativas para la recuperación del servicio en otro horario o franja siendo en este caso tener en cuenta que teniendo en cuenta las tareas asignadas a los usuarios, esa posibilidad no es eficiente, lo cual en todo caso debería ser valorado antes por el CEAS.

En segundo lugar en el caso de ausencias domiciliarias del usuario, se propone algo similar, al plantear que si el usuario regresa al domicilio durante el tiempo de prestación se procederá a prestar el tiempo que reste, lo cual hace que el servicio tampoco sea eficaz ni valorado por el propio usuario, al cual el CEAS le ha informado de que para la prestación del servicio que se le ha concedido (en función de su situación de necesidad de apoyo), es necesario que se encuentre en su domicilio durante el tiempo asignado para ello. En tercer lugar, recoge el supuesto de gestión de emergencias sanitarias, en el cual se propone el acompañamiento en caso de traslado a centro sanitario, de manera que el resto de servicios de la auxiliar acompañante serán sustituidos por otro profesional, sin especificar si la empresa asume el tiempo de acompañamiento que exceda del tiempo asignado a ese usuario.

- Protocolo de gestión de quejas y reclamaciones: expone el cauce para su presentación, los intervinientes, el procedimiento, las medidas a adoptar y la respuesta a las mismas en el plazo de 5 días.

*En este apartado se ha tenido en cuenta lo señalado en el texto del enunciado, demostrando su conocimiento de las situaciones y la respuesta y seguimiento que realizaría de cada una de ellas, (planteando el inicio de los casos en un plazo máximo de 72 horas para los ordinarios y 12 horas para los urgentes), pero en alguno de ellos como ya se ha expuesto, se establecen aspectos que no se*



*corresponden con lo establecido en el PPT y en algún caso puntual, planteando compromisos inadecuados a la prestación del servicio, lo que supone una propuesta impropia que no se corresponde con los planteamientos de la Diputación de Burgos.....***1,50 puntos.**

• **Senior Servicios Integrales:**

- Altas: comienza la recepción del alta a través de PSAD, análisis y valoración de cada caso, selección del auxiliar adecuada en función de determinados criterios que afectan al usuario y a la auxiliar haciendo participe al CEAS de la selección efectuada, la presentación del servicio, el inicio efectivo y finalmente el proceso de seguimiento de adaptación del usuario al servicio teniendo en cuenta el perfil del usuario.  
Ofrecen el inicio de servicios ordinarios en 48 horas y urgentes en 12 horas.
- Bajas: diferencia entre bajas temporales y bajas definitivas. Diferencia los supuestos; plantea facilitar la situación para reconducir las bajas definitivas en el servicio y por ultimo las actuaciones que llevará a cabo en el caso de que esta se produzca, de forma que resulte agradable para usuario y familiares.
- Modificaciones: diferencia entre modificaciones de horarios puntuales por alguna incidencia y modificaciones de horarios definitivas aportando los protocolos a adoptar en cada caso de forma clara; asimismo recoge las modificaciones ocasionadas por razón del auxiliar de SAD explicando como se resuelve esta situación y los protocolos para garantizar la disponibilidad de auxiliares sustitutas.
- Incidencias: diferencia de forma clara, visual y ordenada las posibles situaciones, o supuestos que se pueden dar en el transcurso de la prestación del servicio, como se realiza la comunicación, a quien va dirigido, las actuaciones y el periodo de resolución, abordando a continuación las actuaciones concretas ante situaciones específicas en distintas fases e incluso estableciendo medidas correctoras, para finalizar en todos los casos con el Registro, seguimiento y valoración de los mismos.
- Protocolo de gestión de quejas y reclamaciones: Diferencia 9 fases desde la difusión del procedimiento, pasando por la determinación de la gravedad, la investigación, la implementación de medidas, resolución, valoración y cierre.

*La empresa ha desarrollado esta sección de forma clara y correcta, acompañada de esquemas visuales con los protocolos señalados en este*



## Diputación de Burgos

*apartado de valoración, respetando la competencia, autonomía y decisión de los CEAS, en el proceso de cada una de las actuaciones, asimismo, (planteando el inicio de los casos en un plazo de 48 horas para los ordinarios y 12 horas para los urgentes), se expone de forma adecuada, ordenada, concisa y de todos los procesos a seguir en cada uno de los supuestos de forma fidedigna.....3 puntos.*

### PUNTOS APARTADO III

ARALIA	1,50
INGESAN O.H.L.	1,50
SENIOR SERVICIOS NTEGRALES	3

IV.- Precisión en la definición de los objetivos del servicio, en la descripción de los procesos, en la fijación de indicadores de evaluación, identificación de problemas asociados al servicio y su resolución.....3 puntos

#### Aralia.:

- Define una serie de objetivos, proponiendo un modelo de atención centrada en la persona, elaborando un Proyecto de Intervención del usuario, siendo esta una de las funciones del profesional del CEAS coordinador de caso, garantiza una atención permanente, una plantilla formada y la implantación de un Plan de conciliación. Asimismo recoge una serie de principios que servirán de base en la atención de las personas beneficiarias, haciendo referencia nuevamente al Plan Individual de Intervención, por otra parte, no han sido tenidos en cuenta los objetivos señalados en el PPT apartado 1.3.
- En relación con la descripción de los procesos, diferencia entre el momento de adjudicación del servicio, la organización de los recursos, la ejecución del servicio, la evaluación y la finalización del servicio, pero no hace referencia a la coordinación con la Diputación hasta el momento de evaluación, cuando la intervención se produce cuando menos, desde que comienza la ejecución con el inicio en el servicio.
- En cuanto a los sistemas de calidad, realiza una exposición detallada y extensa de los procesos y las actividades que comprende en aras a maximizar la calidad del servicio, incorporando la creación de un comité de calidad y señalando la periodicidad de sus reuniones.



## Diputación de Burgos

- A continuación fija los indicadores de evaluación, de forma extensa y adecuada, sin embargo, introduce como se ha señalado con anterioridad la “realización de Proyectos de intervención”, los cuales constituyen función específica del CEAS.
- Por último, en lo referente a la identificación de los problemas asociados al servicio y su resolución: enumera de forma certera los principales problemas en la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, proponiendo medidas tendentes a la resolución de los mismos adaptadas a aquellos.

*Conforme a lo relacionado anteriormente, algunas especificidades contempladas en el proyecto podrían mejorar la prestación del servicio, sin embargo, propone actuaciones que exceden e invaden las funciones propias del CEAS siendo estas inapropiadas, por otra parte, no contempla el apartado de los objetivos del servicio, asimismo la incorporación de la relación con la Diputación para la ejecución de las actuaciones es escasa e imprecisa, omitiendo también la medición del rendimiento de los profesionales..... **1,50 puntos.***

- **Ingesan OHL:**

- Realiza una relación escueta de unos objetivos, sin entrar a definir su consecución o que implica cada uno de ellos, haciendo referencia al plan de calidad para la evaluación del cumplimiento de estos, pero sin contemplar los señalados en el apartado 1.3 del PPT.
- En relación con la descripción de los procesos, propone la realización de un Plan de Atención Individual, siendo este elaborado por el Técnico coordinador de caso del CEAS que le corresponde a cada usuario, teniendo en cuenta para ello, el propio usuario, su entorno familiar, el entorno social, los recursos de cada zona y los recursos específicos a los que pueda acceder, estableciendo las tareas que la empresa prestadora del servicio debe realizar a partir del momento del inicio del servicio, tal como se señala en el apartado 4.1 del PPT.
- En relación al apartado de rendimiento de los profesionales, plantea un control, seguimiento, asesoramiento y evaluación ampliamente desarrollado, estableciendo un procedimiento muy completo, bien definido, proponiendo su complementariedad con un control documental en el domicilio, sin embargo no se señala si su cumplimentación se desarrollará una vez agotado y finalizado el tiempo de prestación o por el contrario minorará el tiempo de prestación efectiva en la atención.



## Diputación de Burgos

- En cuanto a los sistemas de calidad, realiza una exposición del seguimiento continuo de los servicios a través de llamadas y visitas de seguimiento al usuario del servicio, de forma adecuada y estableciendo las frecuencias de las mismas en función del riesgo del beneficiario, asimismo establece una valoración del desempeño de las funciones de los profesionales a través de auditorías internas y externas.
- En cuanto a los indicadores de evaluación, plantea una serie de indicadores diferenciado entre una medición mensual en aquellos que les permitirán medir el cumplimiento de su propuesta y otros indicadores de periodicidad mayor, todo ello de forma escueta, sin hacer referencia a las medidas correctoras que podrían aplicarse.
- Por último, expone una breve exposición de problemas asociados al servicio y la implementación de actuaciones pero de carácter general.

*Consecuentemente con lo expuesto en los apartados de este enunciado de valoración, si bien en algunos de estos la redacción de los mismos es adecuada y detallada, en otros apartados como ya se ha señalado, se proponen actuaciones que son propias del CEAS y no de la empresa prestadora del servicio, siendo por tanto inadecuadas, asimismo no ha tenido en cuenta el rendimiento de los profesionales en su exposición y en relación con los indicadores de evaluación no se ha establecido medidas correctoras para subsanar las posible deficiencias, generando por tanto imprecisión en su utilización..... **1,50 puntos.***

- **Senior Servicios Integrales:**

- Como objetivos del servicio, señala los establecidos en el PPT y desarrolla cada uno de ellos a través de actuaciones y propuestas adecuadas y concretas, observando la participación y validación por parte del coordinador de caso del CEAS correspondiente.
- En relación con la descripción de procesos, a través de explicaciones visuales acompañadas de texto, abarca el itinerario de las actuaciones a desarrollar desde la solicitud de inicio del servicio, seguimiento, incidencias, auditorías hasta la presentación de informes y comunicación con la Diputación, señalando de forma acertada que el centro de todo ello es la persona.
- Los rendimientos de los profesionales, serán evaluados a través del seguimiento, control y evaluación de todos los procedimientos, mediante un enfoque integral del SAD gracias a un análisis exhaustivo de todas las actuaciones realizadas para detectar las áreas de mejora e implantar de



## Diputación de Burgos

manera inmediata las acciones correctoras que prevengan y mitiguen las posibles problemáticas.

- El sistema de calidad se basa en la evaluación de la implantación del modelo de atención centrada en la persona y buenas prácticas a través de mecanismos internos y externos (desarrollados y secuenciados) aplicados tanto a los usuarios como a los técnicos responsables del SAD por medio de una Comisión de Evaluación y Calidad.
- Los indicadores de evaluación han sido relacionados de forma precisa, adecuada y representativa incluyendo además el estándar correspondiente a cada uno de ellos, la medición y la medida correctora adecuada.
- En el apartado de identificación de problemas y su resolución, ha recogido una serie de problemas y su propuesta de resolución como son:
  1. Dificultad para encontrar profesionales aptos para prestar el servicio y como resolución del mismo propone varias acciones: la implantación de una metodología espejo, disposición de personal de guardia, contar con una bolsa de empleo actualizada, desarrollo de “Rutas emplea”, campañas publicitarias, acuerdos de colaboración con Entidades de inserción social, facilitar las prácticas, contratación de personas pertenecientes a colectivos vulnerables.
  2. La dispersión geográfica de la provincia para lo que propone: la disposición de 5 oficinas (Villarcayo, Miranda, Aranda, Burgos y Maltrana de Mena) y 4 vehículos Eco (1 por zona), auxiliares de enlace, crear equipos de proximidad estableciendo un proyecto piloto consensuado con la Diputación cuyo contenido se desarrolla.
  3. Dificultad conciliación laboral cuya resolución se pretende a través del establecimiento de la mejora de la distribución horaria, posibilidad de una jornada al mes de teletrabajo para el equipo de coordinación, posibilidad de concentrar permisos retribuidos y vacaciones y formación en materia de igualdad.
  4. *Desplazamientos de las auxiliares de ayuda a domicilio, proponiendo la minimización de estos mediante un Smartphone y la app T-comparto para disponer de información y de comunicación en tiempo real, facilidades para acceso a la formación, establecimiento de Puntos de atención de proximidad en la provincia.*
  5. Apoyo a personas usuarias y auxiliares en *situaciones extraordinarias* para lo que ofrece 30 horas mensuales/zona hasta la puesta en marcha del recurso que corresponda, ayuda económica para productos de primera necesidad o pobreza energética de hasta 1000 €/año, reparto e instalación de ayudas técnicas en el domicilio. Ayuda extraordinaria ante situación de emergencia social para los



## Diputación de Burgos

trabajadores que pretende dar respuesta a diversas problemáticas profesionales y personales, las cuales se desarrollan.

6. *Imposibilidad de prestar el servicio por condiciones meteorológicas adversas, presentado como propuesta de resolución:* llamadas telefónicas diarias al usuario afectado en esos casos y se facilitará cadenas a las auxiliares de las zonas con mayor probabilidad de nevadas, formación de conducción en situaciones adversas, formación funcionamiento de glorias.
7. *Control de presencia fuera del domicilio (fichaje) y falta de cobertura para servicios de acompañamiento a citas médicas, a Centro de Día, facilitando el recurso para el fichaje in itinere.*

*Los apartados de este enunciado de valoración han sido expuestos de manera detallada, expone situaciones propias de nuestra provincia de forma correcta y adecuada y otras relacionadas propiamente con los usuarios en las que la resolución de los problemas que han propuesto son concretos, fidedignos y acertados para estos.....3 puntos.*

### PUNTOS APARTADOS IV

<b>ARALIA</b>	<b>1,50</b>
<b>INGESAN O.H.L.</b>	<b>1,50</b>
<b>SENIOR SERVICIOS NTEGRALES</b>	<b>3</b>

### PUNTOS DEFINITIVOS APARTADOS PROYECTO

	<b>APTDO 1</b>	<b>APTDO 2</b>	<b>APTDO 3</b>	<b>APTDO 4</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ARALIA</b>	3,50	1,50	1,50	1,50	<b>8</b>
<b>INGESAN O.H.L.</b>	5,25	1,50	1,50	1,50	<b>9,75</b>
<b>SENIOR SERVICIOS INTEGRALES</b>	7	3	3	3	<b>16</b>