



Concello de Xermade

INFORME TÉCNICO

Asunto: Valoración da documentación recollida no sobre B “Referencias técnicas” do procedemento aberto para a licitación do servizo de axuda no fogar na modalidade de dependencia e libre concorrència do Concello de Xermade.

1. ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS

O día 2 de xullo de 2019 a mesa de contratación procedeu á apertura do primeiro sobre, o denominado “Sobre A- Documentación Xeral do procedemento aberto para a contratación do servizo de axuda no fogar”

Á vista da devandita documentación a mesa de contratación acordou que se admite a única proposta recibida

- Licitador nº 1: PEOPLE PLUS INNOVATION S.L.U.

No mesmo día, xa que non había erros que subsanar e a documentación estaba correcta, a mesa de contratación, en acto público, sen asistencia da empresa licitadora, procedeu á apertura do sobre B denominado “Referencias técnicas”.

O sobre B contén a documentación que permita valorar a oferta de acordo cos criterios que dependen dun xuízo de valor. Estará constituída polo proxecto técnico de desenvolvemento do servizo, o cal deberá reunir as características previstas no Anexo III dos pregos para garantir certa homoxeneidade en todos os proxectos que permitan unha valoración o máis equitativa posible dos mesmos.

A continuación procédese a abrir o sobre da única proposta recibida, sendo a documentación contida no sobre presentado a seguinte:

* Plica nº 1, subscrita por PEOPLE PLUS INNOVATION S.L.U., CIF B64907975, representada por Ignacio Casamada Lasús, que presenta o proxecto técnico de desenvolvemento do servizo nos termos previstos na cláusula 10.B e co contido do anexo III dos pregos.

Á vista do anteriormente exposto, a mesa acordou na reunión do 2 de xullo de 2019:

1º Admitir a oferta da empresa licitadora posto que presenta a súa proposta técnica nos termos previstos na cláusula 10.B e co contido do anexo III dos pregos.

2º Dar traslado da documentación da empresa licitadora cuxa proposta técnica cumpre cos requisitos previstos nos pregos á traballadora social do concello como responsable do servizo de axuda no fogar, ao obxecto de proceder a súa análise e emitir o correspondente informe de valoración tal e como dispón a cláusula 15 dos pregos administrativos.

Atendendo o exposto anteriormente o Departamento Técnico de Servizos Sociais procede a valoración do proxecto técnico da seguinte empresa licitadora:

1. PEOPLE PLUS INNOVATION S.L.U.

Concello de Xermade



Concello de Xermade

2. XUSTIFICACIÓN DAS PUNTUACIÓNS

A valoración da oferta realizarase de acordo cos criterios de adxudicación reflectidos na cláusula 11 dos pregos de cláusulas administrativas particulares e que son os seguintes:

- Xestión (máximo 10 puntos):
 - o Protocolo de inicio de axuda no fogar: ata 3 puntos
 - o Protocolo de seguimento do servizo: ata 7 puntos
- Coordinación (máximo 10 puntos):
 - o Sistema de información e coordinación interno da empresa: ata 2.5 puntos.
 - o Sistema de información e coordinación co concello: ata 2.5 puntos
 - o Sistema de información e coordinación cos usuarios e a familia: ata 2.5 puntos
 - o Sistema de substitución de auxiliares por imprevistos urxentes: ata 2.5 puntos
- Calidade (máximo 10 puntos):
 - o Sistema de reclamacións e suxestións por parte dos usuarios e familias: ata 5 puntos
 - o Protocolo de actuación dos/as auxiliares ante enfermos/as mentais, termináis, mobilización de persoas dependentes e outras circunstancias excepcionais: ata 5 puntos.

3. MEMORIA DA PRESTACIÓN DO SERVIZO.

ESTE SOBRE CONTERÁ A DOCUMENTACIÓN QUE PERMITA VALORAR A OFERTA DE ACORDO COS CRITERIOS QUE DEPENDEN DUN XUIZO DE VALOR.

Recibida a documentación do “sobre B”, o Departamento de Servizos Sociais procede a estudar a oferta presentada e emitir o presente INFORME.

Valorarase na medida en que se adecúe ás directrices dos pregos de cláusulas administrativas e pregos de prescricións técnicas, considerando a mellor calidade do servizo, a súa maior amplitude e consistencia dende o punto de vista técnico e económico.

Valorarase con un máximo de 30 puntos segundo os criterios establecidos no ANEXO III dos pregos administrativos.

O procedemento empregado para avaliar a descrición dos traballos e condicións técnicas consiste na lectura e estudo comparado dos criterios establecidos no Prego de Condicións Administrativas da proposta presentada tendo en conta os criterios de calidade, eficacia e eficiencia da organización, así como os aspectos referidos ós recursos humanos, técnicos e materiais, programas informáticos, sistemas de calidade e outras cuestións que redundan nunha maior calidade e estabilidade na prestación do SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR no noso Concello.

Para levar a cabo a valoración dos diferentes criterios descritos nos pregos das cláusulas administrativas emprégase unha táboa para cada bloque obxecto de valoración, que se expón a continuación, onde se avalían os aspectos a ter en conta que dependen dun criterio de avaliación subxectiva.

Concello de Xermade



Concello de Xermade

Finalmente exponse unha táboa resume coa puntuación obtida pola oferta presentada pola empresa licitadora en cada un dos bloques e o resultado final.

3.1. BLOQUE 1 (MÁXIMO 10 PUNTOS). Xestión.

Protocolo de inicio de axuda no fogar (máx. 3 ptos)	3 puntos
Protocolo de seguimento do servizo (max. 7 ptos)	5 puntos
TOTAL DA PUNTUACIÓN	8 puntos

Motivación:

Vista a proposta presentada pola empresa licitadora, tivose en conta todas aquelas cuestión que na medida do posible melloren as previsións establecidas como mínimas e obrigatorias nos pregos e na lexislación vixente; procurando valorar aquelas cuestións que, a xuízo da traballadora social, se entendan positivas ou aporten elementos de valor ao proxecto de cara a unha mellor prestación do servizo ás persoas usuarias do concello.

Analizada a documentación da oferta presentada por People Plus Innovation S.L.U., destacar que:

- Se trata de unha proposta ordeada: que facilita a súa lectura e comprensión; seguindo un bo esquema de organización da información. E presenta un modelo de traballo adecuado á realidade deste concello, con aportacións moi interesantes que redundarían na mellora da calidade do servizo a prestar.
- A maiores do establecido, aportan algún protocolo específico sobre cómo actuar ante certas situacións que se dan no día a día do servizo de axuda no fogar, como poden ser os protocolos de xestión dos profesionais do servizo ou os protocolos específicos para a atención a usuarios e usuarias do servizo.
- Con respecto ao protocolo de inicio de axuda no fogar melloran os tempos marcados no prego de prescricións técnicas. Melloran a oferta reducindo os prazos e comprometendose a resolver nun prazo máximo de 5 días naturais unha alta de carácter ordinario e nun máximo de 24 horas para aqueles casos que se consideren de carácter urgente.
- A maiores das visitas bimensuais estipuladas por lei, tamén se comprometen a manter un seguimento vía telefónica bimensual para unha correcta valoración da satisfacción con respecto ao servizo recibido.
- Refiren por en marcha un programa chamado "Axenda de días importantes para o usuario" no que se comprometen a porse en contacto con eles en ocasións especiais para eles como pode ser o seu aniversario.



Concello de Xermade

3.2. BLOQUE 2 (MÁXIMO 10 PUNTOS). Coordinación.

Sistema de información e coordinación interno da empresa (máx. 2.5 ptos)	2.5 puntos
Sistema de información e coordinación co concello (max. 2.5 ptos)	2 puntos
Sistema de información e coordinación cos usuarios e familias (max. 2.5 ptos)	2 puntos
Sistema de substitución de auxiliares por imprevistos urxentes (max. 2.5 ptos)	2.5 puntos
TOTAL DA PUNTUACIÓN	9 puntos

Motivación:

Visto o apartado do sistema informático e soportes documentais a empregar, a empresa licitadora cumpre cos requisitos establecidos. Cabe destacar que People Plus Innovation S.L.U.:

- Emprega a ferramenta informática chamada GESAD para a xestión do servizo de axuda no fogar. Pola análise feita consideramos que este programa informático cumpre coas funcionalidades necesarias para unha boa xestión e coordinación do servizo.
- En canto á coordinación interna diferencian entre reunións individuais (fixadas como unha hora ao mes por auxiliar) e grupais. Neste último caso, fai distinción entre reunións de coordinación (que serían trimestrais) e reunións para formular simulacións de casos (que serían bimensuais). Este último plantexamento parecenos moi útil posto que é a forma de mellorar o traballo das profesionais que prestan o servizo.
- Tamén aportan un sistema de fichaxe mediante o GESAD NFC, que iría vinculado a un teléfono móbil Smartphone. Este sistema pode ser moi útil xa que a persoa beneficiaria do servizo non ten que aportar ningún recurso e facilita unha fichaxe en tempo real. Alertando ao persoal de coordinación en caso de que a persoa traballadora se demore máis de 10 minutos na hora de entrada ao seu posto de traballo.
- Por outra banda, a empresa oferta un acceso ao programa informático GESAD mediante un usuario e clave de acceso para poder ver tanto datos persoais, como obxetivos do plan de traballo, rexistro tanto de seguimentos como de chamadas, visitas, queixas e reclamacións, os profesionais vinculados, consulta e extracción de informes, programación de horarios e tarefas, así como consulta do control de presenza en tempo real. Valorase como un plantexamento moi interesante para manter un contacto en tempo real co servizo.
- Ante a coordinación co concello fan unha proposta baseada na comunicación constante. Algo que consideramos fundamental para unha boa xestión do servizo.
- Propoñen a implantación dunha Comisión de xestión do servizo mediante reunións trimestrais co xefe de servizo máis o persoal de coordinación.

Concello de Xermade



Concello de Xermade

- No tocante á coordinación cos usuarios e familia, aportan unha serie de manuais sobre o servizo e boas prácticas, dereitos e deberes da persoa usuaria, pactos de prestación, etc. Refiren unha adaptación ao Braille no suposto de que fixese falta.
- Tamén aportan un servizo de interpretación de linguaxe de signos mediante videoconferencia para facilitar unha comunicación plena. E de esta maneira, ofrecer unha resposta inmediata ante unha demanda de este tipo.
- Reforzan o contacto permanente e directo coa persoa usuaria así como coas familias. Novamente mencionan as chamadas de adaptación, que neste caso refiren que serían despois do inicio dun servizo novo aos 15 días coa persoa beneficiaria e aos 20 días con algún familiar de referencia. E así valorar o grado de satisfacción do mesmo.
- Ante a substitución de auxiliares, a empresa comprométese a solventar o 100% das baixas que se produzan.
- Manifestan que ante unha ausencia non programada terán unha persoa de retén contratada a xornada parcial para dar cobertura inmediata, mantendoa dispoñible en todo momento e destinada exclusivamente só para este tipo de imprevistos.
- Algo que xa mencionaran anteriormente co control de presenza e que o programa alerta en caso de que pasen 10 minutos da hora establecida como inicio e non se persone ninguén. Polo que tamén teñen un sistema de resposta ante este tipo de imprevistos.

3.3. BLOQUE 3 (MÁXIMO 10 PUNTOS). Calidade.

Sistema de reclamacións e suxestións por parte dos usuarios e familias (máx. 5 ptos)	3 puntos
Protocolo de actuación dos/as auxiliares ante enfermos/as mentais, termináis, mobilizacións de persoas dependentes e outras circunstancias excepcionais (max. 5 ptos)	3 puntos
TOTAL DA PUNTUACIÓN	6 puntos

Motivación:

Feita a análise no tocante á xestión de calidade na empresa, cómpre destacar que a empresa non menciona ningunha certificación de calidade expresamente. Propón a creación dunha comisión de calidade do servizo.



Concello de Xermade

Á vista da motivación exposta, a táboa-resumo das puntuacións é a que segue:

BLOQUE 1. XESTIÓN	
Protocolo de inicio de axuda no fogar (máx. 3 ptos)	3 puntos
Protocolo de seguimento do servizo (max. 7 ptos)	5 puntos
TOTAL DA PUNTUACIÓN	8 puntos
BLOQUE 2. COORDINACIÓN	
Sistema de información e coordinación interno da empresa (máx. 2.5 ptos)	2.5 puntos
Sistema de información e coordinación co concello (max. 2.5 ptos)	2 puntos
Sistema de información e coordinación cos usuarios e familias (max. 2.5 ptos)	2 puntos
Sistema de substitución de auxiliares por imprevistos urxentes (max. 2.5 ptos)	2.5 puntos
TOTAL DA PUNTUACIÓN	9 puntos
BLOQUE 3. CALIDADE	
Sistema de reclamacións e suxestións por parte dos usuarios e familias (máx. 5 ptos)	3 puntos
Protocolo de actuación dos/as auxiliares ante enfermos/as mentais, termináis, mobilizacións de persoas dependentes e outras circunstancias excepcionais (max. 5 ptos)	3 puntos
TOTAL DA PUNTUACIÓN	6 puntos
PUNTUACIÓN FINAL	23 puntos

O que informo en Xermade, a 8 de xullo de 2019. Non obstante, a mesa de contratación decidirá o que estime conveniente.

A traballadora social

Lorena Bouza Piñón

(documento asinado dixitalmente)

Concello de Xermade

Plaza do Concello s/n, Xermade. 27833 (Lugo). Tfno. 982501001. Fax: 982501027