

ACTA DE LA MESA DE CONTRATACIÓN

En Móstoles (Madrid), a **7 de noviembre de 2023**.

Siendo las **10:03** horas, se reúnen en sesión **ordinaria**, debidamente convocados, en el Salón de Plenos del Ayuntamiento de Móstoles, los Sres. Asistentes que abajo se relacionan, y que forman la Mesa de Contratación, para el estudio y debate de los asuntos comprendidos en el orden del día de la convocatoria de la sesión.

SRES. ASISTENTES.

PRESIDENTE:

D. JAVIER VICTORINO CUADRADO DE VICENTE.

VOCALES:

D^a. MARÍA LOURDES GIL MORA.

D^a. BEATRIZ VOZMEDIANO ARES.

D. ABEL FERNANDO GIRÓN LÓPEZ.

SECRETARIO:

D. RAMÓN CABRERIZO FERRIO.

ORDEN DEL DÍA

- 1. EXAMEN Y APROBACIÓN, SI PROCEDE, DEL ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA CELEBRADA EL DÍA 24 DE OCTUBRE DE 2023.**
- 2. APERTURA DEL SOBRE O ARCHIVO ELECTRÓNICO Nº 2 (OFERTA ECONÓMICA Y OTROS CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULA) EN EL PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE UNA PÓLIZA DE SEGURO DEL PARQUE MÓVIL DEL AYUNTAMIENTO DE MÓSTOLES. EXPTE. C/068/CON/2023-083.**
- 3. LECTURA INFORME DEL SOBRE O ARCHIVO ELECTRÓNICO Nº 2 (CRITERIOS QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR) DEL PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO PARA PERSONAS EMPADRONADAS EN MÓSTOLES. EXPTE. C/050/CON/2022-188.**

1. EXAMEN Y APROBACIÓN, SI PROCEDE, DEL ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA CELEBRADA EL DÍA 24 DE OCTUBRE DE 2023.

- En sesión no pública

Examinada el acta de la sesión ordinaria celebrada el día 24 de octubre de 2023, las mismas resultan aprobadas por unanimidad.

2. APERTURA DEL SOBRE O ARCHIVO ELECTRÓNICO Nº 2 (OFERTA ECONÓMICA Y OTROS CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULA) EN EL PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE UNA PÓLIZA DE SEGURO DEL PARQUE MÓVIL DEL AYUNTAMIENTO DE MÓSTOLES. EXPTE. C/068/CON/2023-083.

- En sesión pública

Se informa, por el Secretario de la Mesa que ha sido presentada **una única** oferta a la licitación. A continuación, procede a la apertura electrónica en la Plataforma VORTAL del **sobre o archivo electrónico nº 2** (Oferta económica y otros criterios evaluables mediante fórmula), dando, a continuación, lectura de la oferta presentada en el procedimiento, que a continuación se transcriben:

1. BILBAO CIA ANÓNIMA DE SEGUROS Y REASEGUROS:

CRITERIO: Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares; Cláusula 15.A.1
Criterio de oferta económica- precio ejecución de contrato: prima

Se compromete a ejecutar el contrato de referencia, para el año de duración del mismo, por el precio (sin IVA; exento de IVA), prima, que se señala a continuación:

Precio de ejecución del contrato, prima, (sin IVA; exento del IVA) total ofertado: Precio (en letra) **OCHENTA Y UN MIL SETECIENTOS SESENTA EUROS/AÑO** (en número) **81.760,00 EUROS/AÑO**.

CRITERIO: Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares; Cláusula 15. A. 2.
Criterio distinto del precio consistente en la oferta como mejora de participación en beneficios en función de la siniestralidad.

1.- Que **SI** ofrece y oferta la indicada mejora,

2.- Que la oferta y ofrecimiento de esta mejora asume y respeta todas los requisitos y condiciones establecidos en los Pliegos en cuanto a la misma, por lo que es ofrecida y ofertada pura y simplemente con el compromiso expreso de que se ajustara, en su ejecución, a lo establecido en los Pliegos.

3.- Que acepta pura y simplemente, sin variaciones, el contenido y descripción de la mejora que figura en el Pliego de cláusulas administrativas particulares.

4.- Que la mejora ofrecida y ofertada no supondrá, en ningún caso, aumento del precio del contrato, ni modificaciones del contrato, siendo ofrecida y ofertada comprendida dentro de la oferta económica realizada.

CRITERIO: Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares; Cláusula 15. A. 3. Criterio distinto del precio consistente en la oferta y ofrecimiento, como mejora, de la inclusión de una cláusula de retirada del permiso de conducción en los términos que en la mencionada Cláusula se señalan

1.- Que **SI** ofrece y oferta la indicada mejora,

2.- Que la oferta y ofrecimiento de esta mejora asume y respeta todos los requisitos y condiciones establecidos en los Pliegos en cuanto a la misma, por lo que es ofrecida y ofertada pura y simplemente con el compromiso expreso de que se ajustará, en su ejecución, a lo establecido en los Pliegos.

3.- Que acepta pura y simplemente, sin variaciones, el contenido y descripción de la mejora que figura en el Pliego de cláusulas administrativas particulares.

4.- Que la mejora ofrecida y ofertada no supondrá, en ningún caso, aumento del precio del contrato, ni modificaciones del contrato, siendo ofrecida y ofertada comprendida dentro de la oferta económica realizada.

Vista la documentación presentada por el licitante, por unanimidad de los miembros presentes de la Mesa de Contratación, se **acuerda** dar traslado de la misma, perteneciente al **sobre o archivo electrónico nº 2** (Oferta económica y otros criterios evaluables mediante fórmula) a la Concejalía de Urbanismo, Vivienda, Patrimonio y Mantenimiento de la Ciudad, para su estudio y emisión de informe al respecto.

3. LECTURA INFORME DEL SOBRE O ARCHIVO ELECTRÓNICO Nº 2 (CRITERIOS QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR) DEL PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO PARA PERSONAS EMPADRONADAS EN MÓSTOLES. EXPTE. C/050/CON/2022-188.

- En sesión no pública

El Secretario de la Mesa, procede a la lectura del informe técnico del **sobre o archivo electrónico nº 2** (Criterios que dependen de un juicio de valor) de las ocho ofertas admitidas en el procedimiento, emitido por la Directora de Bienestar Social de la Concejalía de Familia, Mayores, Sanidad, Igualdad y Bienestar Social, fechado digitalmente el 29 de octubre de 2023, y cuyo resumen es el siguiente:

“A la vista del Pliego de Cláusulas Administrativas (PCAP) y el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) que han de regir la Contratación del Servicio de Ayuda a Domicilio para personas empadronadas en el municipio de Móstoles (Exp. C/048/CON/22-188).

A la vista de los criterios de adjudicación que dependan de juicio de valor y que se incluyen en el sobre 2.

(...)

Las empresas presentadas son las siguientes:

- 1. ARALIA SERVICIOS SOCIO SANITARIOS, S.A**
- 2. ARQUISOCIAL, S.L.**
- 3. BCM GESTION DE SERVICIOS, S.L.**
- 4. INSTITUTO GERIÁTRICO MEDITERRÁNEO, S.L.**
- 5. MACROSAD, S. COOP. AND.**
- 6. MEDITERRÁNEA GESTIÓN SOCIAL Y CULTURAL, S.A.**
- 7. PROTECCIÓN GERIÁTRICA 2005, S.L.**
- 8. SANIVIDA, S.A.**

Las citadas empresas son admitidas para poder concursar, al cumplir todos los requisitos.

(...)

Todo ello lleva consigo que la valoración sea la siguiente:

1. ARALIA SERVICIOS SOCIO SANITARIOS, S.A

Procesos y sistemas que garanticen la prestación del servicio (hasta 10 puntos).

La propuesta de la empresa es extensa, desarrollando cuestiones clave. Realiza alusiones frecuentes a los aspectos recogidos en el PPT. Propone una mejora sustancial en el tiempo de puesta en marcha de los servicios indicando 2 días hábiles para la puesta en marcha del servicio ordinario frente a los 5 días que recoge el PPT. En relación a la puesta en marcha urgente ofrecen el servicio en 12-24 horas frente a las 24-48 horas que establece el PPT.

El proceso de adaptación tiene una denominación que evoca el modelo Atención Centrada en la Persona (ACP) que se plantea como requerimiento en el enfoque de la atención del SAD (Cómo quiero que me cuiden). La selección de los Auxiliares orientadas a las necesidades y perfil de cada usuario/a. El proceso expuesto en la propuesta se ajusta con todas las exigencias del PPT, además de dos propuestas: Imán recordatorio con teléfono de contacto 24 horas/365 días y la “hoja de aceptación del sistema de control de presencia”, garantizando así que toda la información le llega al beneficiario/a.

Por otro lado, plantea la puesta en marcha de Programas de Atención Sociosanitaria con acciones muy concretas: Prevención de la soledad no deseada, prevención de accidentes en el hogar, ahorro energético y sostenibilidad, control de la medicación, educación en hábitos de alimentación y personas con movilidad reducida. Proponen la incorporación de elementos concretos: Tablet, Dispositivos social TV, sensores de presencia y de movimiento, Manual de prevención de accidentes, asesoramiento y eliminación de barreras, bolsas de reciclaje, luces

led, asesoramiento médico telefónico y pastilleros electrónicos, asesoramiento en dietas y menús, así como la posibilidad de contar con un fisioterapeuta 5 horas al mes.

Aunque hay un espacio específico para ello, se recoge la aplicación del modelo ACP en este apartado: "incluye los gustos, preferencias de trato, características del entorno y del domicilio".

Recoge expresamente aspectos del PPT: en las tarjetas del personal de atención directa logos del Ayuntamiento y de la empresa, equipamiento de móviles para los Auxiliares y amplía a 30 horas de formación para los empleados de la empresa (en el PPT se pedían 20).

No cuenta con un Plan de Contingencias en caso de que se produzca una incidencia informática (apartado 3f del PPT).

Sistemas de seguimiento y control del servicio (hasta 8 puntos).

El primer aspecto a destacar es que se marque un plazo para el período de adaptación con elementos correctores en función de la evolución.

Mejoras con respecto a la propuesta del PPT:

- Llamada el primer día tanto al beneficiario/a como al Auxiliar.
- Llamadas telefónicas semanales.
- Visita a los 7 días (en el PPT se solicitaba una llamada tras este periodo)
- Visita a domicilio tras el primer mes para valorar de forma conjunta la evolución del servicio.

Esta propuesta de planificación del período de adaptación incluye al beneficiario/a durante todo el proceso. De efectuarse sería una aplicación del modelo ACP.

En cuanto al seguimiento de los servicios, incluye un cuadro por perfiles donde se recoge la intensidad del seguimiento considerando además la valoración del riesgo. Sin embargo, no queda claro si se ha tenido en cuenta red de apoyo o recursos propios (personales familiares, económicos).

En relación a la coordinación con el personal técnico del Área de Bienestar Social se recoge el funcionamiento propuesto en el PPT, incluyendo el acceso a la aplicación propuesta por la empresa que permite el acceso en tiempo real a la actividad en los domicilios y el check list para recoger la realización de las tareas asignadas a cada servicio. Se habilita un código Near Filed Communication (NFC) en cada domicilio para poder activar el seguimiento de cada servicio. También sistemas de alarma que indiquen el incumplimiento de algún servicio y la indicación de las desviaciones del tiempo fichado con respecto a la planificación.

Protocolos de actuación ante las incidencias y urgencias (hasta 8 puntos).

Recoge fielmente la vía de comunicación ordinaria entre la empresa y el Área de Bienestar Social con una relación exhaustiva de las comunicaciones posibles, planteando que sea bidireccional.

En los plazos fijados por la empresa para los cambios solicitados por el Trabajador Social (auxiliar, horarios, tareas o ampliaciones del servicio) la propuesta queda incompleta ya que la frase no se terminó en el documento definitivo indican "2 a partir de la solicitud remitida".

El catálogo de situaciones es extenso y coherente con el contenido en relación al PPT (especialmente puntos 7 y 8).

En todos los casos se recoge la secuencia de las acciones a realizar, así como la comunicación al Área de Bienestar Social para las medidas que debieran tomarse a continuación.

Protocolo de quejas, reclamaciones y sugerencias (hasta 6 puntos).

En primer lugar, señala todos los actores, por parte de la empresa, para afrontar este aspecto del servicio. Establece objetivos para poder realizar un planteamiento de cómo atender las quejas, reclamaciones y sugerencias.

No solo se responde a la queja/sugerencia en el plazo de 48 horas, sino que se establece un mecanismo de evaluación posterior al llamar al beneficiario/a transcurridos cinco días para verificar que las acciones y medidas son las correctas.

Plan de Calidad (hasta 6 puntos).

En cuanto a medir la satisfacción de los usuarios, la propuesta presentada plantea diferentes vías de información e interacción que mejoran lo recogido en el apartado 6c del PPT:

- Llamadas telefónicas.
- Encuestas de satisfacción.
- Dinámicas grupales (reuniones colectivas y grupos de discusión).
- Tutorías personalizadas con cada usuario/a y su familia.

En cuanto al Plan de Calidad propuesto hace referencia directamente al contenido del PPT y recoge de forma más o menos pormenorizada cómo la realización del seguimiento de los servicios contribuirá a que se puedan medir y analizar aspectos clave en la prestación del servicio.

Plantea las reuniones periódicas con todos los agentes intervinientes para hacer propuestas de mejora. El Manual de Buenas Prácticas es un vehículo para difundir entre el equipo de atención directa los protocolos y procedimientos. En paralelo plantean crear grupos de mejora que se reunirán semestralmente. Por último, plantea la creación de un Comité de Calidad que genere un espacio para interactuar entre el Área de Bienestar Social y la empresa con un carácter trimestral.

La evaluación se efectuará mensual, semestral y anualmente de modo que pueda dar satisfacción a los reportes planteados en el PPT. Además, cuenta con auditorías internas y externas, así como certificados.

De la relación de Indicadores de Calidad acredita de los tres tipos planteados en el PPT: de cumplimiento de actividad, de calidad percibida y de calidad técnica.

Sistemas de coordinación, comunicación e información con los Servicios Municipales (hasta 6 puntos).

Establece tres niveles de coordinación:

- Dirección: Concejal/a Delegado/a - Directora de operaciones.
- Gestión: Directora Área Bienestar Social -Jefa de servicio/Directora SAD Móstoles.
- A nivel técnico: Trabajadores/as Sociales - Equipo coordinación/Equipo Coordinación y auxiliares.

Esta opción permite que haya un circuito por el que la información más relevante a cada nivel pueda fluir, permitiendo la ejecución del servicio, introducir correcciones, evaluar, etc.

Todas las herramientas aportadas son las que aparecen en el PPT, ajustándose por completo a lo solicitado.

Justificación del proyecto. Aplicación del Modelo de Atención Centrado en la Persona aplicado a los usuarios (hasta 3 puntos).

Los contenidos de este apartado junto con indicaciones recogidos en apartados anteriores hacen visible el conocimiento del modelo de intervención ACP propuesto, incluyendo en el modelo a los profesionales como elemento clave en las interacciones, quedando recogido expresamente.

El modelo, por tanto, está integrado en la propuesta incorporando los aspectos clave.

Estructura organizativa (hasta 1 punto).

La estructura organizativa se ajusta a lo indicado en el apartado 11 del PPT.

Al tratarse de una entidad con una estructura importante, la propuesta cuenta con el apoyo de otras figuras no señaladas en el PPT que darán cobertura a las situaciones que vayan apareciendo durante la prestación del servicio y que sin ellos no sería posible: equipos logísticos y multidisciplinar de apoyo.

2. ARQUISOCIAL, S.L.

Procesos y sistemas que garanticen la prestación del servicio (hasta 10 puntos).

La propuesta de la empresa es extensa, desarrollando cuestiones clave. Realiza alusiones frecuentes a los aspectos recogidos en el PPT. Plantea una mejora en el tiempo de puesta en marcha de los servicios señalando "4 días en casos ordinarios", lo que mejora la petición del PPT que recoge 5 días.

En relación al apartado 3e del PPT, hace mención a la activación de un protocolo específico para el seguimiento de casos en riesgo.

En la visita de presentación indican que tendrán en cuenta la Historia de Vida, herramienta esencial en ACP.

Se recoge que se entrega una Agenda Comunicad que permite la comunicación bidireccional entre personas/entorno, cuidador y Arquisocial.

Entre los Protocolos de Atención Directa que se plantean, destacan temas como puede ser el duelo, un protocolo específico de observación de indicadores de riesgo o el programa "Cuidando Contigo" para evitar situaciones de sobrecarga familiar. Se ofrece una check list y un folleto.

Según se recoge en el PPT, Servicios Sociales tendrá acceso a la plataforma de gestión y seguimiento del SAD.

No cuenta con un Plan de Contingencias en caso de que se produzca una incidencia informática (apartado 3f del PPT).

Sistemas de seguimiento y control del servicio (hasta 8 puntos).

La entidad plantea contar con una App que permita gestionar las agendas, seguimiento en tiempo real, incidencias, etc., todo ello cumpliendo con lo especificado en el PPT.

De especial interés es el uso de las reuniones mensuales con los Auxiliares, que entre otros objetivos permitirá detectar situaciones de burnout y el Círculo de Calidad del SAD, que afecta a personas usuarias y familias quienes anualmente participarán en la evaluación del servicio.

El proyecto cuenta con la posibilidad de realizar consultas a Comités Especializados que operan de forma genérica en la entidad: Comité de Innovación, Comité AICP, Comité de Ética, Deontología y RSA y Comité de Igualdad.

Recoge como innovación la propuesta de un proyecto piloto del Estudio de Calidad de Vida del que no da detalles relevantes, salvo que ya se ha implementado en otro municipio.

Las diferentes aplicaciones del sistema propuesto permiten el acceso a los distintos actores del servicio: Coordinación, Auxiliares, familiares y Técnicos del Área de Bienestar Social, tal y como se recoge en los apartados 9 y 11d del PPT.

Protocolos de actuación ante las incidencias y urgencias (hasta 8 puntos).

Plantea una batería de protocolos extensos.

Todas las incidencias y urgencias se registran en la aplicación de la entidad.

El enfoque es preventivo: plantean informar a las familias desde el principio del servicio, indicando expresamente la posibilidad de poner en marcha medidas adicionales que reduzcan en el futuro posibles incidencias.

Según se indica en el apartado 6c del PPT, se comunicará al Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Móstoles en las primeras 12 horas las incidencias medias o graves.

El catálogo de protocolos, así como la formación complementaria, facilita la intervención ante diferentes urgencias.

No expone el contenido de los diferentes protocolos, aunque recoge una serie de premisas ante cualquier eventualidad.

Protocolo de quejas, reclamaciones y sugerencias (hasta 6 puntos).

Los canales de comunicación recogidos en el proyecto no coinciden con la relación recogida en los apartados 10 b, c y d del PPT, faltando vías de comunicación clave. Por otra parte, ofrece la instalación de un Buzón de sugerencias y un libro de agradecimientos.

Plantea la creación del Servicio de Atención a la persona usuaria, de modo que se centraliza la atención en la oficina de SAD de Móstoles, ofreciendo información sobre el servicio y ayuda para cumplimentar los formularios.

Propone la creación del equipo “Mejoramos Contigo” que se ocupará de la recepción y tramitación de las quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos.

El planteamiento de esta parte del proyecto carece de elementos de mejora, evaluación y retroalimentación del propio modelo. Tampoco recoge clasificación alguna, por importancia, de la comunicación, urgencia y/o repercusión en el servicio.

Plan de Calidad (hasta 6 puntos).

En el apartado 13 del PPT se recoge que el Plan de Calidad debe ser entregado en un período no superior a 3 meses. La empresa plantea entregarlo en el plazo de un mes desde el inicio del servicio.

Se plantea la creación de un Comité de Calidad del Servicio de Ayuda a Domicilio de Móstoles.

Con las distintas aportaciones se elaborará un Plan de Mejoras del servicio anualmente. Para reducir el impacto plantean un Plan de Coordinación interna que recoge periodicidad y contenidos a tratar.

De la relación de Indicadores de Calidad acredita de los tres tipos planteados en el PPT: de cumplimiento de actividad, de calidad percibida y de calidad técnica. En los indicadores recogidos se recogen expresamente herramientas del modelo ACP.

Proponen un Plan de Formación anual de 50 horas, una importante mejora sobre las 20 horas recogidas en el apartado 14 del PPT. Los contenidos propuestos son congruentes con la propuesta global de intervención.

Sistemas de coordinación, comunicación e información con los Servicios Municipales (hasta 6 puntos).

El proyecto plantea un sistema de comunicación e información bidireccional entre la empresa y los Servicios Sociales municipales. Las herramientas están descritas en apartados anteriores.

Plantea realizar el trasvase del servicio con dos profesionales específicos, acompañando al equipo de coordinación durante las dos primeras semanas.

Se propone un seguimiento ordinario, un seguimiento para los casos de riesgo y la creación de una Comisión de Salud con la participación de profesionales del Centro de Salud, Servicios Sociales y el equipo de Coordinación de la empresa. Se ajusta a lo recogido en el PPT.

Justificación del proyecto. Aplicación del Modelo de Atención Centrado en la Persona aplicado a los usuarios (hasta 3 puntos).

Los contenidos de este apartado junto con algunas indicaciones recogidas en apartados anteriores hacen visible el conocimiento del modelo de intervención propuesto.

Pone a disposición la figura de la Asesora Técnica. Identifica esta figura y esboza su perfil, totalmente en consonancia con el modelo propuesto.

Pone de relieve el cambio a nivel conceptual que supone el modelo por lo que la propuesta incorpora un Plan de Implementación del modelo incluyendo la información a los/as beneficiarios, formación especializada que incluirá al personal de la empresa y a los técnicos de Servicios Sociales.

Propone la creación de una Biblioteca.

El modelo ACP está integrado en la propuesta, incorporando los aspectos clave.

Estructura organizativa (hasta 1 punto).

La estructura organizativa se ajusta a lo indicado en el apartado 11 del PPT. La inclusión de funciones adicionales está en coherencia con el modelo de atención. Se indica que se facilita un manual de protocolos actuación según el Modelo de Atención Integral y Centrado en la Persona (MAICP).

Al tratarse de una entidad con una estructura importante, la propuesta cuenta con el apoyo de otras figuras no señaladas en el PPT que darán cobertura a las situaciones que vayan apareciendo durante la prestación del servicio y que sin ellos no sería posible: Equipo de Apoyo en el SAD de Móstoles, Responsable de gestión Sistemas y TIC, Organización y calidad, Legal y PRL Personal y Formación, indicando nominativamente las personas.

3. BCM GESTION DE SERVICIOS, S.L.

Procesos y sistemas que garanticen la prestación del servicio (hasta 10 puntos).

La propuesta de la empresa es extensa, desarrollando cuestiones clave. Realiza alusiones frecuentes a los aspectos recogidos en el PPT.

En el proyecto se recoge una modalidad de trasvase de los expedientes que no se ajusta al apartado 15 del PPT, donde se recoge expresamente cómo ejecutar el Plan de Traspase.

Recoge expresamente la posibilidad de promover el empleo de personas en situación o riesgo de exclusión social.

No se recoge ninguna mención expresa al apartado 3e del PPT en relación a la proximidad, rotación, confidencialidad, intimidad e idoneidad, aspectos claves para definir el proyecto y, por tanto, el servicio.

Sistemas de seguimiento y control del servicio (hasta 8 puntos).

Se propone el uso de la aplicación GESAD combinada con seguimiento telefónico y visitas domiciliarias “para el control y valoración de la atención domiciliaria”.

Se plantea una llamada de seguimiento a los quince días de la puesta en marcha para evaluar la adaptación. No se ajusta a lo recogido en el apartado 6c del PPT donde se indica: “el coordinador realizará en los 7 días posteriores una llamada al usuario”.

Así mismo se establece un protocolo de seguimientos excepcionales para aquellos usuarios que presenten patología dual, enfermedades degenerativas, enfermedad mental, riesgo de caídas o gran deterioro físico o cognitivo, planteando una intensidad mayor en los seguimientos.

Se plantea:

- Realizar llamadas de seguimiento telefónico al 100% de los beneficiarios/as.
- Seguimiento de la evolución cuando causen baja.
- Una visita domiciliaria anual a cada persona dependiente y dos al menos al 50% de ellos. Dejan fuera de las visitas a las personas no dependientes (el perfil de los usuarios puede ser persona dependiente o no) ~~cuando el perfil del servicio no solo son personas dependientes.~~

En cuanto al seguimiento de los servicios, incluye un cuadro por perfiles donde se recoge la intensidad del seguimiento considerando además la valoración de riesgo. En la valoración del riesgo no queda claro si se tienen en cuenta si disponen de red de apoyo o recursos propios (personales familiares, económicos).

La empresa cuenta, haciendo uso de la tecnología, con una aplicación, de manera que pueda hacerse un control de presencialidad en tiempo real tal y como establece el apartado 3f del PPT.

Por otra parte, se plantea la posibilidad de realizar encuestas de satisfacción conforme a lo recogido en el apartado 16c del PPT de forma anual (Informe y encuesta de satisfacción).

Según indica el apartado 6h del PPT, pone a disposición de los usuarios un teléfono de guardia 24 horas, así como otros canales de comunicación como plataforma web, correo electrónico- fax, teléfono móvil y WhatsApp (apartado 11d del PPT).

Las diferentes aplicaciones del sistema propuesto permiten el acceso a los distintos actores del servicio: Coordinación, Auxiliares, familiares, Técnicos del Área de Bienestar Social.

No cuenta con un Plan de Contingencias en caso de que se produzca una incidencia informática (apartado 3f del PPT).

Protocolos de actuación ante las incidencias y urgencias (hasta 8 puntos).

Plantea una formación lineal en Primeros Auxilios y procedimientos de actuación en caso de emergencias y urgencias, además de conocer los riesgos específicos de cada beneficiario/a y las medidas preventivas a adoptar.

El planteamiento que recoge este apartado del proyecto es general e inespecífico, repitiendo el contenido del PPT en cuanto a obligaciones de la empresa en relación al equipamiento y no ofreciendo el desarrollo de un procedimiento. Incluye aspectos que pueden exceder del cometido del servicio inclusive de sus competencias.

Los Indicadores de Evaluación incluyen la “existencia de un protocolo de actuación en caso de emergencias”.

En este apartado no recoge la casuística ni los procedimientos a seguir en el caso del SAD con las particularidades a que pueden dar lugar los colectivos y personas que lo reciben.

Protocolo de quejas, reclamaciones y sugerencias (hasta 6 puntos).

Los canales de comunicación incluidos en el proyecto no coinciden con la relación recogida en los apartados 10 b, c y d del PPT, faltando vías de comunicación clave al tratarse de un recurso municipal: las quejas recogidas en el Centro de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Móstoles, presentación de escritos en cualquier Oficina de Registro y a través de los canales telemáticos de quejas municipales.

Por otra parte, ofrece la instalación de un buzón/libro de sugerencias (presencial y telemático). Además, en función de si se trata de una queja, una sugerencia o una reclamación establece canales específicos lo que impide cumplir con el apartado 10 del PPT que indica que la empresa ha de realizar un trabajo proactivo para favorecer la presentación de quejas.

Establece una clasificación de casos leves y graves asignando un tiempo de resolución no superior a 48 horas. Con posterioridad se incluye un cuadro con una tercera categoría de muy grave con un tiempo de resolución de 1 a 3 horas, aunque no se indica cómo se efectuará dicha clasificación.

Aunque señala que el procedimiento distinguirá entre quejas y reclamaciones teniendo en cuenta la gravedad, forma de gestión y vía de tramitación, no se expone con la suficiente claridad. Tampoco queda claro cómo se comunica al interesado la resolución.

Se indica que se comunicara a Servicios Sociales cualquier incidencia en el plazo de 12 horas (apartado 6c del PPT).

Plan de Calidad (hasta 6 puntos).

Recoge los sistemas para los que está acreditada la empresa.

Plantea una evaluación continua. La entidad cuenta con un modelo de evaluación para medir la variación en las capacidades de los beneficiarios/as, que requiere de la colaboración de la Coordinadora en calidad de Trabajadora Social y de un Psicólogo.

Se propone un estudio del impacto del servicio en la calidad de vida de las personas usuarias, con una evaluación a los dos meses de su inicio.

De la relación de Indicadores de Calidad acredita de los tres tipos planteados en el PPT: de cumplimiento de actividad, de calidad percibida y de calidad técnica.

En cumplimiento del apartado 16b del PPT, se indica que se emitirá un informe anual con los resultados de la Encuesta de Satisfacción.

Se plantea un Sistema de Auditoría Interna que evalúa los objetivos y la revisión del sistema (planificación, ejecución) así como la evaluación de los datos obtenidos, estableciendo acciones correctivas.

Detalla y establece los contenidos y tipos de encuesta que se impulsarán para la recogida y análisis de la información vinculados a los ítems de los diferentes sistemas de gestión para los que está acreditada la entidad.

Sistemas de coordinación, comunicación e información con los Servicios Municipales (hasta 6 puntos).

Establece dos niveles de coordinación: a nivel de gestión del servicio (Directora Área Bienestar Social - Responsables de la empresa) y a nivel técnico (Equipo Técnico de Servicios Sociales / Equipo Coordinación).

Establece unos canales de comunicación y planificación para la entrega de los diferentes tipos de informes conforme a los requerimientos del PPT.

Justificación del proyecto. Aplicación del Modelo de Atención Centrado en la Persona aplicado a los usuarios (hasta 3 puntos).

La terminología utilizada no corresponde con el Modelo de atención propuesto. La justificación del proyecto se limita a la repercusión de este modelo como innovación en el área social y en particular para la propia empresa. Recoge la necesidad de formarse en el modelo sin hacer una concreción de este aspecto central.

Estructura organizativa (hasta 1 punto).

La estructura organizativa se ajusta a lo indicado en el apartado 11 del PPT.

La propuesta cuenta con el apoyo de otras figuras no señaladas en el PPT que darán cobertura a las situaciones que vayan apareciendo durante la prestación del servicio y que sin ellos no sería posible: supervisión del servicio, Personal Técnico de selección, Personal de guardia, Departamento de Calidad, Departamento financiero, indicando nominativamente las personas que se ocuparán de este apoyo en la atención macro, así como la dedicación de su jornada laboral a estas tareas. Así mismo cuentan con las siguientes figuras y personal: Personal de Igualdad, Comité de Ética, Comité de Responsabilidad Social Empresarial y Grupo de Especial Atención a las Conductas de Acoso Sexista.

4. INSTITUTO GERIÁTRICO MEDITERRÁNEO, S.L.

Procesos y sistemas que garanticen la prestación del servicio (hasta 10 puntos).

La propuesta de la empresa es extensa, desarrollando cuestiones clave. Realiza alusiones frecuentes a los aspectos recogidos en el PPT.

El proceso expuesto en la propuesta se ajusta a todas las exigencias del PPT. El tiempo de puesta en marcha de los servicios recoge los plazos establecidos en el apartado 3ª de PPT para casos ordinarios y urgentes. Así mismo, recoge fielmente todos los aspectos recogidos en los apartados 3c, d y e, así como los apartados 5b, c, d y e.

El proceso de adaptación recoge expresamente la necesidad de adaptar el SAD a los beneficiarios/as y no al revés, además de la necesidad de recoger sus preferencias en clara alusión al modelo ACP.

Se plantea una batería de métodos de investigación y seguimiento que permitan “conocer sus necesidades expresas o tácitas, así como conocer la importancia que el usuario/a da a cada atributo, su satisfacción y calidad percibido”.

No cuenta con un Plan de Contingencias en caso de que se produzca una incidencia informática (apartado 3f del PPT).

Sistemas de seguimiento y control del servicio (hasta 8 puntos).

Tras la puesta en marcha, se establece un contacto permanente con el Auxiliar para evaluar la idoneidad del recurso, del tiempo, el material disponible y/o las tareas del servicio. Se mantendrá este contacto al acabar la primera semana. No contempla la recogida de información con el beneficiario/a o su entorno. No hace referencia a la llamada que indica el apartado 6c del PPT en los 7 días posteriores al alta.

El programa informático recogerá todo lo concerniente al servicio y su control.

El proyecto contiene una planificación del seguimiento y los informes/acciones que conlleva.

Se indica expresamente que no se trata de un SAD asistencial. Desde un enfoque ACP “permite recibir a través de los/as auxiliares aquellas demandas que son importantes para nuestros usuarios”.

Protocolos de actuación ante las incidencias y urgencias (hasta 8 puntos).

La empresa cuenta con protocolos de actuación ante situaciones no previstas, comprometiéndose a comunicarlo al Área de Bienestar Social en menos de 24 horas.

El catálogo de situaciones es extenso, aunque no se ajusta en su totalidad al contenido indicado en el PPT (especialmente puntos 7 y 8). Incluye situaciones menos habituales pero posibles: negativa a ser atendido, ausencia de la persona usuaria y fallecimiento durante la realización del servicio.

En todos los casos se recoge la secuencia de las acciones a realizar, así como la comunicación al Área de Bienestar Social para las medidas que debieran tomarse a continuación.

Protocolo de quejas, reclamaciones y sugerencias (hasta 6 puntos).

Los canales de comunicación incluidos en el proyecto no coinciden con la relación recogida en los apartados 10 b, c y d del PPT, faltando vías de comunicación clave al tratarse de un recurso municipal: las quejas recogidas en el Centro de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Móstoles, presentación de escritos en cualquier Oficina de Registro y a través de los canales telemáticos de quejas municipales. Sí recoge que se contestará a través del medio que se comunica.

Las gestiones de las quejas se incluirán en la aplicación informática de la que dispondrá la empresa, utilizando las fases con las que ésta cuenta para poder darle respuesta.

El plazo máximo que plantea para la resolución es de 15 días, no ajustándose éste a lo recogido en el apartado 10 del PPT.

El planteamiento de esta parte del proyecto carece de elementos de mejora, evaluación y retroalimentación del propio modelo, indicando expresamente que la función es la recopilación de datos para el informe anual. Tampoco recoge clasificación alguna por importancia de la comunicación, urgencia y/o repercusión en el servicio.

Plan de Calidad (hasta 6 puntos).

En este apartado se incluyen aspectos relacionados con la puesta en marcha de los servicios, el control de presencia y el control de tareas, así como el uso de la aplicación informática. Este tipo de cuestiones en sentido estricto no forman parte del Plan de Calidad, aunque sea esencial para el cumplimiento de la finalidad del servicio.

Se cuenta con diferentes aplicaciones tecnológicas para dar cobertura a aspectos relacionados con la calidad del servicio, recopilación de información y encuestas de satisfacción, aunque no se recoge cómo interactúan y se utilizarán para evaluar y optimizar el servicio.

De la relación de Indicadores de Calidad acredita de los tres tipos planteados en el PPT: de cumplimiento de actividad, de calidad percibida y de calidad técnica.

Sistemas de coordinación, comunicación e información con los Servicios Municipales (hasta 6 puntos).

Deposita la coordinación en cuatro aplicaciones del programa informático y en las distintas aplicaciones que contiene.

No recoge canales de comunicación, reuniones de coordinación ni frecuencia, aunque en el apartado de Sistemas de Seguimiento y Control del servicio se recogía reuniones de carácter mensual entre el Equipo de Coordinación y el Equipo Técnico de Servicios Sociales.

Justificación del proyecto. Aplicación del Modelo de Atención Centrada en la Persona aplicado a los usuarios (hasta 3 puntos).

Parte de la terminología utilizada no evoca el modelo propuesto (tercera edad, servicio integral que atienda las necesidades de los usuarios, aliviando la carga de familiares y cuidadores).

No se hace una exposición detallada desde el modelo propuesto. Aunque se recogen pinceladas coherentes, no se refleja el modelo ACP a lo largo del proyecto.

Estructura organizativa (hasta 1 punto).

La estructura organizativa se ajusta a lo indicado en el apartado 11 del PPT y cuenta con los profesionales de refuerzo que aparecen en el apartado 5 del PPT.

5. MACROSAD, S. COOP. AND.

Procesos y sistemas que garanticen la prestación del servicio (hasta 10 puntos).

Plantea un SAD de proximidad digitalizado. Los modelos sobre los que se basa la propuesta es el ACP, designado en el PPT, y el modelo especializado en envejecimiento digno y positivo (EDP).

En el reclutamiento de personal plantea varias líneas de intervención novedosas.

Así mismo, se recogen medidas para asegurar un buen clima laboral, dando cobertura al apartado 3e del PPT (proximidad). Reconoce una figura de Auxiliares especializadas en casos de especial complejidad. Recoge un protocolo de acogida de un/a nuevo/a Auxiliar y la coordinación entre Auxiliares que se relevan en un servicio.

Especialmente relevante es la inclusión en el proyecto de la satisfacción laboral del personal del servicio con accesibilidad, evaluación del desempeño, planificación del servicio con su participación y un servicio PRL propio, con un Psicólogo a disposición de la plantilla.

Cuenta con Planes de Igualdad, Conciliación y Reducción del Absentismo. Cumpliendo con lo recogido en el apartado 11 del PPT, incluye en el proyecto: un local, un programa informático específico y un teléfono gratuito 24 horas /365 días (apartado 3f del PPT).

No se menciona expresamente el Plan de Formación anual, aunque en el proyecto se menciona con frecuencia la importancia de la formación en la prestación del servicio.

Sistemas de seguimiento y control del servicio (hasta 8 puntos).

El procedimiento para el alta se ajusta a lo recogido en el apartado 6c del PPT. Incluye una mejora con respecto al mismo, ofreciendo el seguimiento a los 5 días para usuarios con indicadores de riesgo, así como la elaboración de un calendario de seguimientos.

A través de la plataforma y las Apps se realiza la gestión, monitorización y control de los servicios, así como la atención de incidencias.

Establece protocolos clave para asegurar la continuidad de la prestación.

No cuenta con un Plan de Contingencias en caso de que se produzca una incidencia informática (apartado 3f del PPT).

Protocolos de actuación ante las incidencias y urgencias (hasta 8 puntos).

Fundamenta la atención de estas situaciones en un procedimiento estandarizado denominado el protocolo PAS (Proteger-Avisar-Socorrer). Siguiendo las especificaciones del PPT, las comunicaciones al Área de Bienestar Social se efectuarán en el plazo de 24 horas.

Los distintos protocolos contemplan entre las acciones la formación en habilidades profesionales y pactos del servicio, además del uso de herramienta específica para la detección del maltrato (entrevista ELDER).

Por otra parte, establece los plazos de resolución de cada uno de los supuestos, así como indicadores para cada una de las propuestas.

Protocolo de quejas, reclamaciones y sugerencias (hasta 6 puntos).

Los canales de comunicación coinciden con los señalados en el apartado 10 del PPT. Recoge, además los niveles de gravedad (alto, medio y bajo) concretando cómo distinguirlos.

Se propone un protocolo de actuación por fases, señalando los actores y los plazos de actuación y seguimiento a los 10 y 30 días. La Coordinadora cuenta con un cuestionario semestral para identificar áreas de mejora y diseño de planes formativos.

Por último, recoge medidas preventivas para reducir las quejas/reclamaciones, así como indicadores de evaluación.

Plan de Calidad (hasta 6 puntos).

Modelo basado en la gestión por procesos.

En la propuesta se recoge en un cuadro resumen del organigrama.

Compromiso de recoger en su totalidad el Plan de Calidad en el plazo establecido en el apartado 13c del PPT.

Plantea dos auditorías internas y una externa como herramientas para la evaluación y mejora de la gestión del servicio. Además de una revisión previa de la herramienta digital (plataforma de Quelite gestión del servicio) y una auditoria anual de la implantación de SAD como Modelo de Atención Centrado en la Persona y Envejecimiento Digno y Positivo).

Así mismo, se propone un seguimiento y evaluación continuo de la prestación del servicio, evaluación y apoyo al personal de Ayuda a Domicilio a distintos niveles. Se propone una evaluación anual a través de una empresa externa.

Aunque señala la presencia de indicadores de cumplimiento de actividad, éstos no se recogen en el documento presentado. Sí se reflejan los indicadores de calidad percibida y la calidad técnica.

Sistemas de coordinación, comunicación e información con los Servicios Municipales (hasta 6 puntos).

Establece dos niveles de comunicación: técnico y gerencial. Recoge una programación de reuniones/comunicaciones con una periodicidad diaria, mensual, trimestral y anual con el correspondiente contenido apoyándose en la aplicación informática y ajustándose a lo establecido en el apartado 16 del PPT.

Justificación del proyecto. Aplicación del Modelo de Atención Centrado en la Persona aplicado a los usuarios (hasta 3 puntos).

La terminología utilizada es congruente con el modelo propuesto. No solo recoge los elementos clave, sino que a lo largo del proyecto se hacen alusiones al modelo y sus aportaciones.

Así mismo, en el Plan de Calidad se evalúa su implantación.

Expone detalladamente el Plan de Vida y Cuidados, herramienta clave en el modelo. Expone su uso y gestión, incorporado en la dinámica del servicio.

Estructura organizativa (hasta 1 punto).

La estructura organizativa se ajusta a lo indicado en el apartado 11 del PPT.

Al tratarse de una entidad con una estructura importante, la propuesta cuenta con el apoyo de otras figuras no señaladas en el PPT que darán cobertura a las situaciones que vayan apareciendo durante la prestación del servicio y que sin ellos no sería posible: Dirección territorial, estructura funcional operativa y estructura organizativa de administración y soporte.

6. MEDITERRÁNEA GESTIÓN SOCIAL Y CULTURAL, S.A.

Procesos y sistemas que garanticen la prestación del servicio (hasta 10 puntos).

La propuesta de la empresa es extensa, indicando una importante batería de protocolos, aunque sin desarrollarlos. Propone una mejora sustancial en el tiempo de puesta en marcha de los servicios, señalando 3 días para la puesta en marcha del servicio ordinario lo que mejora la petición del PPT que recoge 5 días y en el caso de puesta en marcha urgente 3 horas frente a las 24-48 horas que establece el PPT.

No recoge el plazo en el que se compromete para hacer el trasvase en el supuesto de resultar adjudicataria.

En el Manual de Acogida se recoge casi la totalidad de la información indicada en el apartado 6c del PPT.

Cumpliendo con el apartado 3e del PPT, se realiza una correcta selección del personal (idoneidad) y gestión de las rutas con aplicación informática (proximidad y rotación).

En cuanto a la contratación de personal, da prioridad a personas en riesgo de exclusión social o víctimas de violencia de género.

Uso del programa de gestión informática en el proceso de puesta en marcha del servicio.

El proceso de adaptación al servicio se efectuará con un contacto programado en los 15 días primeros del servicio, mejorando lo recogido en el apartado 6c del PPT.

Los horarios se comprometen según lo recogido en el apartado 3c del PPT. En aplicación del modelo propuesto se respetarán las preferencias y costumbres, valorando los principios básicos de respeto, privacidad, seguridad, autonomía e individualidad.

Compromiso para desarrollar la tipología de servicios incluidos en el apartado 4 del PPT, incluyendo actividades que impidan y prevengan el aislamiento social.

Como mejora aparece una función de acompañamiento en los preparativos de ingreso en residencia cuando el beneficiario/a carezca de red familiar y/ o social, así como la atención de mascotas en caso de baja.

De especial interés el cumplimiento del PPT en caso de requerirse la custodia de llaves.

Planteamiento de doble auxiliar para casos con especial dificultad o por garantizar la seguridad.

Sistemas de seguimiento y control del servicio (hasta 8 puntos).

Se plantea una planificación de seguimientos acordes con los mínimos recogidos en el PPT, incluyendo las condiciones de la vivienda.

Se propone la creación de grupos de mensajería entre el Coordinador y familiares de los beneficiarios/as para promover la participación social-comunitaria. También la realización de reuniones con familiares o recursos de interés, así como con Servicios sociales. Todo ello se ajusta a la línea de trabajo recogido en el PPT.

Se plantea el seguimiento exhaustivo de casos especiales: adicciones, violencia, menores, insalubridad, vulnerabilidad, soledad no deseada y aislamiento social. Este aspecto, aunque no concreta la intensidad, se ajusta a la obligación marcada en el apartado 6c del de contar con un protocolo de observación de indicadores de riesgo.

Así mismo, se establece el uso del programa informático para el control de asistencia del personal de atención directa, realización de tareas y planificación de rutas. Se llevará a cabo la emisión de informes que sean explotables sobre la desviación de los estándares de calidad según lo recogido en el apartado 3f del PPT.

Como mejora se plantea la posibilidad de utilizar un sistema de encuestas para los Auxiliares para conocer los aspectos susceptibles de mejora. También un calendario de reuniones individuales y grupales que permitan realizar un seguimiento del servicio.

Ofrece un Plan de Contingencias en caso de que se produzca una incidencia informática (apartado 3f del PPT).

No recoge específicamente un Plan de Formación anual, según indica el apartado 14 del PPT, aunque sí el compromiso de ofrecer la formación adecuada y necesaria, así como un aula virtual.

Protocolos de actuación ante las incidencias y urgencias (hasta 8 puntos).

Los Auxiliares contarán con un registro de observación como herramienta para la recogida de información relevante durante la realización de los servicios.

Plantea protocolos de actuación específicos.

Anuncia propuestas de recursos ajustados a la realidad, viables y novedosos, que facilitarán la intervención, aunque no los señala expresamente.

Protocolo de quejas, reclamaciones y sugerencias (hasta 6 puntos).

Plantea una planificación desde un departamento especializado ajustado a los apartados 10 y 16a del PPT.

Los canales que establece mejoran lo recogido en el apartado 10 del PPT incorporando videollamadas y mensajería instantánea.

El plazo para su resolución es adecuado y cumple con el PPT. El procedimiento incluye evaluar y prevenir situaciones futuras.

Plan de Calidad (hasta 6 puntos).

Contempla auditorías internas y externas, estando certificados en diversas normas ISO. Entre sus herramientas cuenta con una aplicación informática para el tratamiento de la información y un programa de gestión específico para el SAD (apartado 11d del PPT).

Partiendo de los objetivos, se evalúa el grado de satisfacción y buen funcionamiento del servicio. La evaluación recoge la información de todos los actores implicados, incluyendo la evaluación del clima laboral.

Presenta un cronograma que no expone la información completa ya que no indica cuándo ni para qué medir.

Los Indicadores de Evaluación propuestos son congruentes con el PPT y el servicio a desarrollar.

Sistemas de coordinación, comunicación e información con los Servicios Municipales (hasta 6 puntos).

La coordinación con Servicios Sociales se plantea como vía ágil a través de la aplicación informática, con acceso a la información en tiempo real.

Se plantea un calendario diario, mensual y trimestral y volcado de información que se solicita, según establece el apartado 16 del PPT.

Justificación del proyecto. Aplicación del Modelo de Atención Centrado en la Persona aplicado a los usuarios (hasta 3 puntos).

La terminología utilizada es congruente con el modelo ACP propuesto, con una Intervención que invierte tiempo en conocer a cada usuario, basado en derechos, independencia y elecciones y en mantener su máxima autonomía. Da importancia en que la persona pueda proseguir con su proyecto de vida. Enfoque integral preventivo, proactivo y adaptativo, contemplando los distintos niveles de riesgo, vulnerabilidad y dependencia.

Dimensión familiar, grupal y comunitaria del Servicio de Ayuda a Domicilio, ofreciendo apoyo a los cuidadores no profesionales.

Ofrece el uso de un cuestionario ACP para que la familia lo cumplimente, recogiendo información relevante en cuanto a preferencias, creencias o necesidades del entorno.

Complementa la propuesta con formación ACP para el personal de la empresa.

Estructura organizativa (hasta 1 punto).

La estructura organizativa se ajusta a lo indicado en el apartado 11 del PPT. La propuesta cuenta con el apoyo de otras figuras no señaladas en el PPT.

Cuenta con la dotación material recogida en el apartado 11d del PPT, con algunas mejoras como mini ordenadores portátiles para las visitas y una aplicación de desarrollo propio para la detección de la vulnerabilidad y grado de soledad (medivalora). También dispone de una aplicación para valorar a diario, de forma confidencial, la satisfacción del usuario.

7. PROTECCIÓN GERIÁTRICA 2005, S.L.

Procesos y sistemas que garanticen la prestación del servicio (hasta 10 puntos).

Los horarios que establece la empresa no se ajustan a los señalados en el apartado 3c del PPT ni distingue de horario normal y especial.

El procedimiento de puesta en marcha se ajusta en su totalidad a lo recogido en el PPT, así como el contenido del dossier de bienvenida. Como mejora se entrega un imán recordatorio. Además, la documentación puede entregarse en braille.

Se incluye el modelo ACP en las apreciaciones relacionadas con la selección del personal de atención directa ya que se hace respetando necesidades y preferencias.

Así mismo, propone una mejora con la puesta en marcha del servicio en 36 horas para altas ordinarias y en caso de extrema urgencia en menos de 12 horas. Se mejora así los 5 días para las altas ordinarias y las 24-48 horas para los casos urgentes recogidos en el PPT.

En la contratación se dará prioridad a personas de Móstoles en riesgo de exclusión social. La titulación exigida al personal es la recogida en el PPT. Se requerirá el certificado negativo del registro central de delinquentes sexuales. Estas dos cuestiones se recogen exclusivamente en este proyecto.

Dispone de aplicación informática para el control de presencia de los Auxiliares. En aplicación del apartado 3f del PPT se evitarán rotaciones de personal de atención directa.

El catálogo de equipamiento de los Auxiliares se corresponde con el recogido en el PPT. Contempla dotar a los Coordinadores de móviles y una Tablet como mejora, además de un vehículo a disposición de los Auxiliares para realizar los servicios de Parque Coimbra.

En relación a la aplicación informática, en consonancia con el PPT, prevé el acceso del personal de Área de Bienestar Social, así como sesiones de formación. Además, ofrece la opción de interactuar solicitando información, mejorando las indicaciones recogidas en la PPT. La aplicación informática también será accesible para las familias.

La aplicación informática cumple con todo lo recogido en el apartado 16 del PPT. Se ofrece la entrega de 6 tablets a usuarios/familias.

Sistemas de seguimiento y control del servicio (hasta 8 puntos).

El proyecto incluye una mejora sustancial en relación a lo indicado en el apartado 6c del PPT en cuanto al número de llamadas y visitas a realizar por usuario, realizándose trimestralmente en el primer caso y cada cuatro meses en el segundo.

En consonancia con el PPT, el Coordinador podrá visitar a los usuarios para resolver incidencias.

Se realizarán reuniones mensuales individuales y grupales con el personal auxiliar. Para los casos de riesgo de exclusión se propone un seguimiento con visitas mensuales. El proyecto incluye una planificación completa de seguimiento del servicio conforme al PPT.

El sistema de control horario se realizará a través de la aplicación informática, equipándose para a todos los Auxiliares. Las funcionalidades de la aplicación abarcan las particularidades recogidas en el apartado 11 del PPT.

Protocolos de actuación ante las incidencias y urgencias (hasta 8 puntos).

El proyecto incluye un cuadro resumen de tipo de urgencias/incidencias, el tiempo de resolución y los profesionales implicados. Se recogen protocolos específicos con el proceso a desarrollar para su resolución, ofreciendo un catálogo adecuado con supuestos posibles en el entorno domiciliario.

Protocolo de quejas, reclamaciones y sugerencias (hasta 6 puntos).

Protocolo orientado a adoptar medidas y evitar repetir situaciones similares.

Los canales de comunicación se ajustan a lo recogido en el apartado 10 del PPT, añadiendo como mejora un buzón en la oficina.

Las quejas recibidas por Servicios Sociales y remitidas a la empresa se plantean resolverlas en menos de 5 días.–Las quejas no urgentes se resolverán en el plazo máximo de 4 días.

Plan de Calidad (hasta 6 puntos).

Se realizará evaluación continua, implicando a todos los actores del servicio. El proyecto plantea una evaluación trimestral y otra anual. El responsable de calidad realizará los cuestionarios de calidad. En los casos de deterioro cognitivo las encuestas se realizarán a la familia. Los Auxiliares y los Técnicos del Área de Bienestar Social también estarán afectados por estos cuestionarios.

Los indicadores de evaluación propuestos son congruentes con el PPT y el servicio a desarrollar.

Para implementar el sistema la empresa cuenta con un Responsable en materia de calidad.

Se realizan cuatro auditorías anualmente.

Sistemas de coordinación, comunicación e información con los Servicios Municipales (hasta 6 puntos).

Se utilizará el programa informático para compartir la información con el Área de Bienestar Social, pudiendo ofrecer toda la información recogida en el apartado 16 del PPT de forma diaria, mensual, trimestral o anual. Además, se hará entrega de la evolución por meses del presupuesto designado.

Se realizarán coordinaciones con otros técnicos implicados en la intervención, ajenos al personal técnico del Área de Bienestar Social.

Justificación del proyecto. Aplicación del Modelo de Atención Centrada en la Persona aplicado a los usuarios (hasta 3 puntos).

Se plantea al usuario/a como agente central y activo de su atención y vida, teniendo en cuenta las particularidades de la persona usuaria, reconociendo que tiene derecho a tomar decisiones.

Se recoge que los Coordinadores y el personal de atención directa reciban formación sobre el modelo ACP.

Por otra parte, se plantea la creación de un Comité al que se convocará a familias, Auxiliares y Coordinación para tratar temas relacionados con el servicio, así como propuestas de mejora. Esta propuesta en esta sección del proyecto no se entiende ni es coherente.

Aunque la terminología utilizada es la adecuada en esta sección del proyecto no se recoge con claridad el modelo en las propuestas, orientación y enfoque general del mismo.

Estructura organizativa (hasta 1 punto).

La estructura organizativa se ajusta a lo indicado en el apartado 11 del PPT. La propuesta cuenta con el apoyo de otras figuras no señaladas en el PPT, aunque no recoge expresamente las figuras necesarias para dar cobertura a los servicios complementario recogidos en el apartado 5 del PPT.

La ratio de usuarios por Coordinador se establece en 120, lo que mejora la propuesta del PPT.

La presentación de la memoria anual antes del 15 de enero de cada año, también mejora en cuanto al plazo establecido.

8. SANIVIDA, S.A.

Procesos y sistemas que garanticen la prestación del servicio (hasta 10 puntos).

Propone un plan de trasvase que no durará más de 30 días. Para ello proponen constituir un Comité de Coordinación con un protocolo de acogida de personal subrogado, instrucciones generales de incorporación a la empresa y un manual de buenas prácticas.

En relación a la puesta en marcha de los servicios propone 3 días hábiles para altas ordinarias y 24 horas si es urgente. Esta propuesta mejora ostensiblemente los plazos recogidos en el apartado 3a del PPT.

Para el desarrollo del servicio señalan un equipo de referencia (Coordinador y Auxiliar). En la visita inicial se cumplimentará el Proyecto de Vida y se entregará un dossier conforme a lo recogido en el PPT.

El usuario se asigna a un grupo de supermanzanas, término organizativo de la empresa, del que se selecciona al Auxiliar titular y el suplente. Transcurrido el período de prueba el beneficiario/a o el familiar confirmará o modificará la continuidad del Auxiliar.

Se establece un periodo de adaptación de 1 a 4 semanas. A los 7 días se realizará una llamada, todo ello acorde con lo marcado en el PPT. Se mejora el proceso con una visita

a domicilio para comprobar el grado de satisfacción. Si éste no fuese satisfactorio se tomarán medidas.

Se plantea el uso de la aplicación móvil como herramienta clave de coordinación, así como reuniones periódicas a diferentes niveles.

De interés es el seguimiento y revisión de los indicadores de riesgo de cada caso para promover la motivación y prevenir el síndrome de burnout.

La plantilla se completará con los profesionales señalados en el apartado 5a del PPT.

El programa informático cubre todos los procesos relacionados con el servicio. Cuenta con diferentes funcionalidades para planificar, recabar información, realizar comunicaciones y explotar los datos. Será utilizada por la empresa, los beneficiarios/as y los Técnicos del Área de Bienestar Social.

Ofrece como mejora una línea de atención telefónica de 7:00 a 22:00 horas 365 días/año.

Sistemas de seguimiento y control del servicio (hasta 8 puntos).

Se propone visitas programadas cada 6 meses, mejorando la propuesta indicada en el punto 6c del PPT y bimensuales en los casos que lo requieran. Las llamadas telefónicas de seguimiento serán al menos dos al año, tal y como se establece en el PPT. Se plantea como mejora seguimiento específico por vulnerabilidad social que se llevará a cabo cada tres meses.

El seguimiento del servicio se realizará con ayuda del programa informático. En el plazo de 3 meses se entregará una etiqueta NFC y se equipará con móviles a los Auxiliares. Se podrá realizar un seguimiento en tiempo real, para cumplir con lo recogido en el PPT.

El proyecto recoge la realización de encuestas de satisfacción dirigida a personas y familiares, según se establece en el PPT.

Protocolos de actuación ante las incidencias y urgencias (hasta 8 puntos).

El proyecto recoge contar con un protocolo general de actuación para cada situación. Además, plantea un catálogo de protocolos específicos y ante las urgencias. Por último, establece un catálogo adecuado con supuestos posibles en el entorno domiciliario.

Protocolo de quejas, reclamaciones y sugerencias (hasta 6 puntos).

Los canales de comunicación coinciden con los recogidos en el apartado 10 del PPT. Se define claramente el procedimiento marcando quién, cuándo y cómo. Por otra parte, el procedimiento contempla el seguimiento durante 6 meses con la supervisión del Auxiliar, realización de visitas y llamadas.

El sistema informático participa en la gestión de este protocolo.

El procedimiento planteado se ajusta con lo propuesto en el PPT,

Plan de Calidad (hasta 6 puntos).

Se plantea el uso del sistema informático para obtener información y poder analizar/corregir, lo que permite la mejora continua.



Ayuntamiento de Móstoles

Se indica la realización de una evaluación de la gestión analizando diferentes áreas. Tendrá carácter anual, aunque fluctuará en función de los resultados de las auditorías previas, quejas, reclamaciones y oportunidades de mejora.

El Plan de Calidad incluye la prevención de riesgos laborales, evaluación de los profesionales, evaluación del esfuerzo (valoración de necesidad de recursos humanos y materiales) así como la evaluación de procesos y resultados. Para ello se plantea la creación de Comisiones de trabajo, grupos de mejora y subcomités técnicos.

Los Indicadores de Evaluación están orientados desde el modelo ACP (mejora en la sensación, respeto por las decisiones).

Sistemas de coordinación, comunicación e información con los Servicios Municipales (hasta 6 puntos).

Se plantea un modelo de coordinación continua y un seguimiento conjunto entre la empresa y el Área de Bienestar Social, estableciendo un calendario de reuniones periódicas conforme a lo recogido en el PPT.

El seguimiento para los Técnicos del Área de Bienestar Social será a través del programa informático, pudiendo acceder a la información en tiempo real según se recoge en el PPT.

Justificación del proyecto. Aplicación del Modelo de Atención Centrado en la Persona aplicado a los usuarios (hasta 3 puntos).

La terminología es la adecuada al modelo propuesto. Contempla la intervención integrando el Proyecto de Vida de los beneficiarios/as. El modelo propuesto plantea una organización con supermanzanas en las que se integran 5-6 Auxiliares y todos conocen los servicios, facilitando la intervención desde la historia de vida como instrumento abierto. De este modo se facilita ajustar el servicio en función de cada momento vital a lo largo del tiempo. Se incluye además la perspectiva de género en el proyecto planteado.

Estructura organizativa (hasta 1 punto).

La estructura organizativa se ajusta a lo indicado en el apartado 11 del PPT. La propuesta cuenta con el apoyo de otras figuras no señaladas en el mismo. Recoge expresamente las figuras necesarias para dar cobertura a los servicios complementario recogidos en el apartado 5 del PPT.

Se recoge el Plan de Formación que se indica el apartado 14 del PPT, realizando un diagnóstico previo, formación inicial y formación continua anual. Se compromete a las 20 horas recogidas en el PPT.

*Desde un punto de vista global, las 8 empresas presentadas alcanzan un grado de presentación, claridad en la exposición, metodología y coherencia interna en consonancia con los requisitos de los criterios que rigen el contrato del **Servicio de Ayuda a Domicilio para personas empadronadas en el municipio de Móstoles**, aunque hay que destacar entre ellas y por orden de valoración a **MACROSAD, S. COOP. AND.***

Como consecuencia de ello las puntuaciones son las siguientes:



Ayuntamiento de Móstoles

	1. Procesos y sistemas que garanticen la prestación del servicio (hasta 10 puntos)	2. Sistemas de seguimiento y control del servicio (hasta 8 puntos)	3. Protocolos de actuación ante las incidencias y urgencias (hasta 8 puntos)	4. Protocolo de quejas, reclamaciones y sugerencias (hasta 6 puntos)	5. Plan de calidad (hasta 6 puntos)	6. Sistemas de coordinación, comunicación e información con los Servicios Municipales (hasta 6 puntos)	7. Justificación del proyecto. Aplicación del Modelo de Atención Centrado en la Persona aplicado a los usuarios (hasta 3 puntos)	8. Estructura organizativa (hasta 1 punto)	PUNTUACION TOTAL
EMPRESA									
ARALIA SERVICIOS SOCIO SANITARIOS, S.A	9	7	6	6	5	6	3	1	43
ARQUISOCIAL, S.L.	7	6	6	4	5	6	3	1	38
BCM GESTION DE SERVICIOS, S.L.	5	5	4	4	4	6	0,5	1	29,5
INSTITUTO GERIÁTRICO MEDITERRÁNEO, S.L.	7	6	5	5	5	4	1	1	34
MACROSAD, S. COOP. AND.	8	6	8	6	6	6	3	1	44
MEDITERRÁNEA GESTIÓN SOCIAL Y CULTURAL, S.A.	8	7	7	6	4	6	3	1	42
PROTECCIÓN GERIÁTRICA 2005, S.L.	9	6	5	4	5	6	2	1	38
SANIVIDA, S.A.	9	7	6	6	4	6	3	1	42

Por tanto, las puntuaciones son las que se recogen a continuación:

EMPRESA	PUNTOS
MACROSAD, S. COOP. AND.	44
ARALIA SERVICIOS SOCIO SANITARIOS, S.A.	43
MEDITERRÁNEA GESTIÓN SOCIAL Y CULTURAL, S.A.	42
SANIVIDA, S.A.	42
ARQUISOCIAL, S.L.	38
PROTECCIÓN GERIÁTRICA 2005, S.L.	38
INSTITUTO GERIÁTRICO MEDITERRÁNEO, S.L.	34
BCM GESTION DE SERVICIOS, S.L.	29,5

Visto el meritado informe técnico correspondiente al **sobre o archivo electrónico nº 2** (Criterios que dependan de juicio de valor) del presente procedimiento, los miembros presentes de la Mesa de Contratación, por unanimidad, **acuerdan**, su toma en consideración, haciéndolo, en consecuencia, suyo, debiéndose continuar con la correspondiente tramitación del procedimiento de adjudicación.



No existiendo más intervenciones, por el Sr. Presidente se levanta la sesión, siendo las **10:23 horas**, extendiéndose de la misma la presente acta, de la cual, yo, el Secretario, doy fe.

Vº.Bº. DEL PRESIDENTE,

EL SECRETARIO,

Fdo.: JAVIER VICTORINO CUADRADO DE VICENTE

Fdo.: RAMÓN CABRERIZO FERRIO.