

## INFORME VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS SUBJETIVOS DEL CONTRATO CON 47/16

### INTRODUCCIÓN

El objeto del contrato es la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio gestionado por el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, de acuerdo con el desarrollo contenido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Éste Servicio es definido por la Ley 11/2003, de 27 de Marzo de Servicios Sociales de la comunidad de Madrid, en el capítulo II artículo 18 c) y d) en los siguientes términos “La Atención domiciliaria, consiste en ofrecer un conjunto de atenciones a personas o familias en su propio domicilio, para facilitar el desenvolvimiento y permanencia en su entorno habitual”.

A la licitación identificada con las siglas **CON 47/16**, se ha presentado una única empresa, la empresa SANIVIDA, que actualmente es la prestataria del Servicio de Ayuda a Domicilio en éste municipio. El presente informe de valoración del proyecto se realizará teniendo como base los criterios recogidos en el pliego de cláusulas técnico-administrativas.

#### **1. Valoración del proyecto (hasta 30 puntos).**

Para esta valoración se tienen en cuenta un sistema técnico organizativo, con una descripción detallada de los distintos procesos y procedimientos para la prestación del Servicio, tanto en situaciones normales como ante situaciones de emergencia, así como su sistema de coordinación y evaluación, y de calidad y formación.

#### **2. Las mejoras gratuitas que redunden en la mejor calidad del Servicio. (hasta 10 puntos).**

No se pueden valorar las mejoras porque el proyecto no incluye mejoras.

## 1. VALORACIÓN DEL PROYECTO. 30 puntos

La valoración se realiza conforme a la siguiente distribución:

PROYECTO TÉCNICO			30 Puntos
<b>1. GESTIÓN</b>		<b>Hasta 9 Puntos</b>	
• Protocolo de inicio de Ayuda a Domicilio	Máximo 3 puntos	3	3
• Protocolo de seguimiento del Servicio	Máximo 3 puntos	3	3
• Protocolo de evaluación del Servicio	Máximo 3 puntos	3	3
<b>2. COORDINACIÓN</b>		<b>Hasta 7 Puntos</b>	
• Sistema de información y coordinación empresa-Servicios Sociales	Máximo 3 puntos	3	3
• Sistema de información y coordinación interno de la empresa	Máximo 2 puntos	2	2
• Sistema de información y coordinación empresa-usuarios	Máximo 2 puntos	2	2
<b>3. CALIDAD</b>		<b>Hasta 6 Puntos</b>	
• Programa informático de gestión de Ayuda a Domicilio	Máximo 2 puntos	2	2
• Sistema de gestión de riesgos laborales	Máximo 2 puntos	2	2
• Protocolo de actuación de las auxiliares ante enfermos mentales, enfermos terminales, movilización de personas Dependientes y otras circunstancias excepcionales	Máximo 2 puntos	2	2
<b>4. FORMACIÓN</b>		<b>Hasta 4 Puntos</b>	
• Plan de formación de los coordinadores	Máximo 2 puntos	2	2
• Plan de formación de auxiliares	Máximo 2 puntos	2	2
<b>5. GESTIÓN DE COBRO</b>		<b>Hasta 4 Puntos</b>	
• Gestión de los recibos de Ayuda a Domicilio	Máximo 1 puntos	1	1
• Gestión de los recibos impagados	Máximo 1 puntos	1	1
• Gestión de las incidencias	Máximo 1 puntos	1	1
• Gestión de la facturación con el usuario	Máximo 1 puntos	1	1

## VALORACIÓN

### 1. En cuanto a la Gestión:

En el Protocolo de inicio del Servicio, una vez que Sanivida reciba del Ayuntamiento de San Sebastián de los reyes la orden de alta, el inicio de la prestación no será superior a 2 días naturales, tal y como se contempla en el pliego.

En el alta del Servicio, se contempla la planificación y las medidas que se deben adoptar así como la coordinación con otros agentes relacionados con la prestación del Servicio: médico de cabecera, centro de día, familiares...etc.

*En el protocolo de seguimiento* se contempla las visitas de seguimiento bimensuales aleatorias, de seguimiento cada 6 meses:

- las de carácter de urgencia.
- las demandadas por los técnicos municipales.
- las demandadas por el propio usuario o los familiares.
- las de supervisión de los auxiliares de ayuda a domicilio.

*En el protocolo de evaluación*, dentro del proceso de evaluación, Sanivida establece indicadores para poder evaluar si se han conseguido o no los objetivos fijados. Cuenta con un sistema de recepción de análisis de quejas, reclamaciones y sugerencias. En el tercer trimestre realizan encuestas de satisfacción a todos los usuarios, familiares y Técnicos Municipales. Realiza una memoria de actividad semestral y anual del Servicio. Tiene los certificados ISO 9001:2008 y UNE 158301:2007.

Anualmente la Dirección propone objetivos de calidad en base a los resultados de auditorías internas.

## 2. En cuanto a la Coordinación:

*Sistema de información y coordinación Empresa-Servicios Sociales:*

- Comunicación de altas
- Comunicación de incidencias
- Comunicación de modificaciones en el Servicio
- Comunicación de suspensión temporal y reinicio del Servicio
- Comunicación de Baja en el Servicio
- Comunicación de finalización del Servicio
- Reuniones de seguimiento, actuaciones, incidencias, diseños de intervención...etc.
- Reuniones de seguimiento del contrato.
- Informes de seguimiento del Servicio

- Informe de facturación
- Memorias.

*Sistema de información y coordinación interna:*

- Coordinación entre los auxiliares de Ayuda a Domicilio y la Coordinadora del SAD.
  - A nivel individual para informar y dar pautas del Servicio a la Auxiliar.
  - A nivel grupal para reuniones de equipo y coordinación.
- Coordinación del SAD con el responsable de coordinación del SAD
  - Reuniones mensuales sobre la marcha del Servicio y mejoras.
- Responsable de coordinación del SAD con el equipo multidisciplinar de apoyo
  - Semanalmente para las valoraciones del plan de atención de los usuarios, formación de los trabajadores, etc.
- Responsable de coordinación del SAD con el equipo administrativo.
  - Semanalmente para trámites de expedientes e información de la organización.
- Responsable de la coordinación del SAD con el director del SAD.
  - Periódicamente para consecución de objetivos, rotación de personal, de absentismo, quejas, resultados de auditorías y evaluación de calidad.

*Sistema de información y coordinación empresa-usuarios:*

El usuario será informado por escrito tanto por parte de los Técnicos Municipales como por el documento de conformidad de la empresa Sanivida. Se les facilita los teléfonos de atención de Sanivida para cualquier consulta o aviso los 365 días del año. Al inicio del Servicio se realiza la primera visita domiciliaria con el coordinador y la auxiliar designada. Posteriormente se realizan las visitas de seguimiento.

### 3. En cuanto a la Calidad:

*El programa informático de gestión de Ayuda a Domicilio.* Sanivida dispone de un sistema informático diseñado específicamente para la gestión integral del Servicio de Ayuda a Domicilio GESAD. Es un software que facilita y agiliza los procesos de coordinación de RRHH, facturación, gestión de cobros, contabilidad etc.

*En cuanto al sistema de gestión de riesgos laborales,* Sanivida cuenta con un sistema de gestión de riesgos laborales con el objeto de promover una cultura preventiva como base sobre la que poder luchar contra los riesgos derivados del trabajo. Sanivida dotará a todo el personal adscrito al Servicio de la totalidad de elementos de vestuario, identificación y equipos de protección individual. Por otra parte, ningún trabajador se incorporará sin haber sido formado e informado previamente de todos los aspectos relacionados con la prevención de riesgos laborales, al igual que conocerán previo a su incorporación laboral los edificios, instalaciones, peligrosidad y medios de protección conforme a la normativa vigente.

Sanivida proporciona medidas preventivas relacionadas con el riesgo biológico:

- medidas de protección activas (vacunación de la hepatitis B...).
- medidas preventivas relacionadas con el riesgo químico.
- medidas preventivas relacionadas con el riesgo ergonómico.
- medidas preventivas relacionadas con el riesgo psicosocial.

*Protocolos de actuación del personal auxiliar:* Sanivida para la gestión del Servicio divide los protocolos en:

- protocolos de actuación en situaciones excepcionales
  - o protocolo ante enfermos mentales.
  - o protocolo ante enfermos terminales.
  - o protocolo de movilizaciones.
  - o protocolo de tenencia y custodia de llaves.
  - o protocolo de actuaciones ante situaciones de emergencia médica.
  - o protocolo ante un conflicto grave en el domicilio.
  - o protocolo de fallecimiento de una persona usuaria.
  - o protocolo de acusación de hurtos.

- protocolos de actuación en situaciones normales
  - o protocolo de acogida e incorporación nuevo personal.
  - o protocolo de acogida personal subrogado.
  - o protocolo sustitución auxiliares.
  - o protocolo de confidencialidad, protección de datos y seguridad de la información.

#### 4. En cuanto a la Formación:

*El plan de formación de los Coordinadores* tiene una duración de 54 horas, repartidas en 6 cursos.

*El plan de formación de Auxiliares* tiene una duración de 120 horas, repartidas en 12 cursos.

Todos los cursos, tanto los de los coordinadores como los de las auxiliares, están dirigidos a la formación teórico-práctica no sólo en cuanto a la adquisición de conocimientos sino habilidades de actuación dirigidos a la mejor implantación del Servicio.

#### 5. En cuanto a la Gestión de Cobro:

Sanivida aporta los mecanismos necesarios para facilitar el cobro de los recibos del Servicio ofreciendo diferentes formas de pago, proporcionando toda la información requerida por los usuarios y por el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, y cumpliendo la LO 15/1999 de Protección de Datos.

Para ello cuenta con un programa informático y como norma general se establece vía recibo mensual domiciliado a mes vencido.

También cuenta con la gestión de los recibos impagados, gestión de incidencias y gestión de la facturación con el usuario que es un módulo específico que gestiona la cofinanciación de Servicios indicados por el Ayuntamiento.

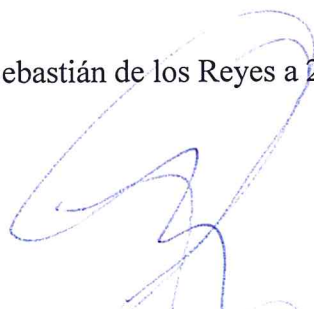
La generación de la factura al Ayuntamiento se realizará de forma paralela e inseparable de la facturación de los usuarios. De este modo la factura que se entrega al Ayuntamiento informa del importe global de los copagos de los usuarios.

Por lo anteriormente expuesto, y tras el estudio del único proyecto, éste se ajusta a las condiciones exigidas en el pliego técnico.

Por otra parte, esta empresa lleva trabajando con nosotros desde febrero del 2013, por lo que se han ido realizando los oportunos ajustes para conseguir el resultado más satisfactorio del Servicio.

Considero que dado que tiene el precio/hora de la Ayuda a Domicilio más bajo del mercado, se han arriesgado a no presentar mejoras, ya que éste Ayuntamiento mantenía en ésta licitación el mismo precio que en años anteriores. Al final el exigir la oferta económica más rentable, acaba necesariamente incidiendo de una forma u otra en la calidad del Servicio que se presta.

En San Sebastián de los Reyes a 23 enero 2017



Fdo.: Victoria Rebollo Sáez  
Jefa de Sección de Servicios Sociales