

ÀREA DE CULTURA I BENESTAR SOCIAL- BENESTAR SOCIAL-

ANUNCI

PETICIÓ D'OFERTES PER LA CONTRACTACIÓ MENOR DE SUBMINISTRAMENT D'UN SISTEMA DE GESTIÓ D'INFORMACIÓ WEB PER LA GESTIÓ DELS SERVEIS MUNICIPALS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA MUNICIPAL, CONCRETAMENT DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI I DEL SERVEI DE MENJAR A DOMICILI

Actualment, la gestió dels serveis domiciliaris de l'Ajuntament de Palma es realitza a través de diferents tipus de registres per cada un dels mateixos, en format excel, i a través dels diferents documents que obren en suport paper.

Aquesta forma de gestió obliga a enregistrar la mateixa informació varies vegades i a disposar mensualment d'un maneig indiscriminat de fulls de càlcul per l'elaboració de fitxers de cobrament, de registre d'entrades, d'altres, d'incidències etc.

La fragmentació dels registres no permet una visió global de l'atenció prestada a la mateixa persona, diferenciant-se, per una banda, la informació administrativa i, per l'altra, la de caràcter tècnica, informació aquesta última que fins i tot ve marcada pels diferents registres que utilitzen cada un dels professionals.

A més, les empreses que ara presten els serveis d'atenció domiciliària relatius al Servei d'Ajuda a Domicili i al Servei de Menjar a Domicili, compten amb el seu registre propi, obligant als tècnics i tècniques de Benestar Social a supeditar la disponibilitat de la informació als temps i a les dades determinats per aquesta empresa.

A part d'això, la gestió d'aquests serveis implica les necessàries consultes al sistema d'informació NOU i l'accés al sistema d'informació de Dependència DISDEP, dins el sistema d'Atenció a les Persones, aquest últim el qual dona suport als professionals en la consulta dels Plans Individuals d'Atenció (PIA) de les persones amb grau de dependència reconegut, així com en la prestació i seguiment dels diferents recursos relacionats amb la Dependència, com per exemple aquests serveis domiciliaris.

Tota aquesta complexitat de la gestió municipal d'aquests serveis, tant pel que fa a l'atenció directa d'altres, baixes i copagaments com en el referent al seguiment de les adjudicatàries, fa necessari i urgent un canvi en el sistema de gestió. Aquest canvi ha de permetre que l'Ajuntament pugui simplificar la gestió del servei, adaptant els seus processos a les tecnologies de la informació que actualment es troben presents dins la societat.

Per tot això, es precisa comptar amb una eina que permeti sistematitzar i simplificar les tasques a desenvolupar en execució d'aquests dos serveis, permetent consegüentment una millor definició, congruència i transparència de tota la informació generada amb la seva execució. A més, de conformitat amb tota la problemàtica actual de gestió, aquesta simplificació de tasques redundarà en un clar benefici a favor dels serveis, ja que implicarà una major eficiència per part dels treballadors municipals adscrits a la seva execució, els quals ja no hauran de realitzar tasques de ordenació i coordinació dels diferents registres actualment existents, tasques que no aporten cap qualitat a la feina i que necessiten d'una inversió important de temps.



Per aquests motius, tenint en compte la falta de mitjans humans i materials de l'Ajuntament de Palma per establir el necessari sistema de gestió d'informació d'aquests dos serveis d'atenció domiciliària, s'ha de procedir a realitzar els tràmits pertinents per contractar-lo.

Les característiques principals del procediment d'adjudicació i formalització i de l'execució d'aquest expedient de contractació seran:

1a. Entitat adjudicadora:

- Administració: Ajuntament de Palma.
- Àrea: Cultura i Benestar Social.
- Departament que tramita l'expedient: Benestar Social.

2a. Objecte del contracte:

L'objecte del contracte és la realització d'un subministrament d'un sistema d'informació web per la gestió dels serveis d'atenció domiciliària, concretament per al Servei d'Ajuda Domicili (SAD) i per al Servei de Menjar a Domicili (SMD).

El subministrament d'aquest sistema d'informació web per la gestió d'aquests serveis d'atenció domiciliària ha de permetre, de forma general, el següent:

Gestió de processos bàsics

- Garantir en una mateixa eina, de forma permanent i en temps real, la disponibilitat de la informació relativa als serveis d'atenció domiciliària; permetent que aquesta pugui ser utilitzada en els diferents nivells de gestió.
- Poder disposar i utilitzar la informació dels usuaris (fitxa social, plans de intervenció, incidències, modificacions i històrics del servei) i conèixer, en temps real, les tasques realitzades pels serveis.
- Proporcionar a la/les possibles entitats encarregades de gestionar els serveis d'un sistema de informació que doni cobertura a la gestió i provisió de les prestacions realitzades al domicili del ciutadà, incloent-se un control de presència al mateix.
- Facilitar i donar suport a la gestió econòmica; especialment en el relatiu al control de presència i de facturació.
- Seguiment i control de la realització dels serveis i, concretament, les altes, les baixes, la qualitat dels serveis i les incidències i el seu seguiment.
- Gestió de queixes i suggeriments.
- Suport en l'elaboració de documentació de caire tècnic i administratiu (informes d'atenció, informes socials, llistats, etc).
- Establir mecanismes que ajudin a millorar la comunicació i coordinació entre els professionals de les possibles entitats prestadores dels serveis i els professionals municipals assignats.
- Extreure indicadors, obtenir informes, quadres de comandament o d'altra informació de la atenció a les persones, de la gestió de serveis i/o de la prestació o provisió d'aquests.
- Funció de geolocalització del domicili de les persones beneficiàries.

A més, aquesta aplicació ha de comptar amb les funcionalitats concretes que donin resposta a les necessitats de gestió dels serveis d'atenció domiciliària. Concretament en relació a:

- Manteniment de la llista d'espera.



- Procés de gestió de sol·licitud, valoració i dels possibles usuaris (destinatari del servei).
- Registre en les activitats, les gestions, les incidències i les intervencions dels equip de gestió tècnica centrals.
- Classificació dels usuaris segons diferents criteris (estat en el servei, tipus de problemàtica, tipus de servei, zona de residència, treballadors/a social, etc).
- Registre, des de l'alta en el servei, de les actuacions realitzades en cada moment.
- Elaboració del Pla de Intervenció, amb l'adequada assignació de temps, trams i tasques.
- Control d'horaris disponibles i de les possibles errades detectades.
- Reajustament, amb generació de documents (quadrant i Pla d'Intervenció) automàtic del temps mensual assignat al PIA.
- Generació d'informes de seguiment.
- Control i registre de incidències amb generació de document, en format PDF, signat per treballador/a social.
- Accés permanent de tota la informació sobre les persones beneficiàries i evolució en el servei.
- Consulta i impressió de tota la informació segons diferents criteris.

Planificació general i individualitzada del servei

- Planificació diària i setmanal de les persones beneficiàries, amb reajustament automàtic amb les hores de PIA i els nous plans de intervenció.
- Control automàtic de l'assignació d'auxiliars.
- Càlcul automàtic, mitjançant geolocalització, dels desplaçaments als domicilis.
- Generació automàtica de projectes d'intervenció segons canvis d'auxiliars i/o horaris.

Control d'assistència i puntualitat de les auxiliars, temps real, entrada i sortida

- Sistema de comparació i anàlisi automatitzat entre l'horari realitzat i el previst.
- Gestió del temps de treball.

Cobrament i pagaments del servei

- Realització automatitzada de la facturació mensual per a cada persona usuària, a partir de la seva capacitat econòmica i dels incidents registrats al llarg del mes.
- Presentació, per a cada persona usuària, de les hores d'atenció efectives i de les incidències.
- Generació de fitxer bancari per als cobraments, amb possibilitat de cartes personalitzades dels serveis realitzats, incidències i costos.
- Gestió de devolucions dels rebuts de copagaments emesos als usuaris.
- Elaboració automàtica de la quantitat a facturar per l'empresa prestadora especificant la quantitat per les persones usuàries i per dia de servei, assenyalant els incidents relatius a la facturació en cada període.

Gestió dels serveis complementaris, tant en el referent a ajudes tècniques com a serveis professionals, que permeti el control dels recursos assignats als serveis.

Explotació de dades

- Incorporar una funcionalitat d'explotació de dades dels serveis i permetre l'elaboració de tota mena de llistats per la redacció de les memòries anuals de gestió.



Accés a les famílies (Web del familiar), mitjançant un mòdul d'accés per les persones beneficiàries o familiars, el qual contingui informació relativa al seu propi servei, Pla d'Intervenció, facturació, horaris, tasques i incidències.

En tot cas, la contractista complirà una **sèrie de requisits**:

- Garantir que aquesta eina informàtica complirà la normativa aplicable per assegurar la confidencialitat, protecció i seguretat de les dades de caràcter personal.
- Possibilitar la connexió de diferents dispositius, com ordinadors, smartphones o tablets, fora de les dependències municipals.
- Tenir implementat un sistema de permisos i nivells d'accés, que permeti als professionals accedir únicament als mòduls que precisarà per desenvolupar les seves competències.
- Garantir la connexió al sistema de gestió mitjançant l'accés a Internet, sense necessitat d'instal·lació de cap tipus de software als equips informàtics.
- Garantir l'assistència als usuaris i el manteniment ordinari de l'aplicació informàtica.
- Realitzar la formació pertinent en l'ús de l'aplicació als professionals amb accés a la mateixa. La previsió d'usuaris municipals als quals s'ha de dirigir aquesta formació inicial i continua es de 30 persones.

Les empreses elaboraran un projecte tècnic per escrit on es descriguin les característiques del sistema de gestió ofert. A més, per comprovar l'estricta compliment de totes les especificacions tècniques definides en aquest apartat, necessàries pel correcte desenvolupament de la gestió d'aquests serveis d'atenció domiciliària, les proposicions tècniques hauran d'anar acompanyades d'una DEMO.

3a. Durada del contracte:

La durada d'aquest contracte serà d'un any; concretament des del 15 de novembre de 2022 al 14 de novembre de 2023.

4a. Requisits dels licitadors i compromisos en cas de ser l'adjudicatari:

Poden presentar ofertes les empreses/entitats/professionals que acreditin:

- Tenir la capacitat d'obrar i comptar amb l'habilitació professional necessària per a fer la prestació.
- No estar afectat per prohibicions per a contractar amb l'Administració.
- Complir amb les obligacions establertes a la normativa vigent en matèria laboral, social i d'igualtat efectiva entre dones i homes.
- No incórrer en cap situació que es pugui qualificar com a conflicte d'interessos de conformitat amb el model annex que s'adjunta al present informe.

Si s'observen defectes o omissions esmenables a la documentació presentada, ho notificarà al licitador corresponent, deixant constància d'aquesta notificació a l'expedient, i se li concedirà un termini no superior a tres dies hàbils perquè els esmeni. En cas de no procedir-se a l'esmena d'aquestes deficiències en el termini establert, es procedirà a l'exclusió del licitador.

L'empresa adjudicatària assumirà el compliment de l'objecte del contracte amb les condicions establertes i amb el compliment dels requisits exigits per a la presentació de l'oferta.



5a. Criteri de selecció de l'adjudicatari

- Criteri 1: Preu. Fins a 100 punts.

- L'oferta econòmica es valorarà atorgant 100 punts a l'oferta més baixa (puntuació màxima).
- La resta d'ofertes es valoraran aplicant la següent fórmula:

ASPECTES QUE ES VALORARAN	PUNTUACIÓ MÀXIMA	FORMULA QUE S'APLICA
Import de l'oferta presentada com a pressupost de la base de licitació del subministrament	100	$P=PM*(PL-Po)/(PL-Pm)$
P: puntuació de l'oferta que es valora PM: puntuació màxima (50) PL: import de la licitació Po: import de l'oferta que es valora Pm: import de l'oferta més econòmica		

6a. Pressupost màxim d'execució del contracte

Tenint en compte la variabilitat del nombre d'usuaris del serveis, amb possibles grans increments, s'ha establert un pressupost estimatiu del contracte en previsió de l'existència d'un nombre màxim de 1.000 expedients mensuals de conformitat amb el mateix nombre d'usuaris; pressupost estimatiu que de conformitat amb els preus de mercat existents i amb la necessitat afegida d'establir una formació pels treballadors del servei que siguin usuaris d'aquest sistema de gestió (es preveu que seran unes 30 persones), és el següent:

PRESSUPOST MÀXIM DE LICITACIÓ	
PREU PER UN MÀXIM DE 12.000 EXPEDIENTS ANUALS	12.357,60 €
IVA (21%)	2.595,09 €
SUBTOTAL	14.952,69 €
DESPESES DE FORMACIÓ EN EL SISTEMA DE GESTIÓ (EXEMPTES D'IVA)	2.625,99 €
TOTAL	17.578,68 €



La distribució per anualitats d'aquest pressupost màxim d'execució, d'acord amb la data de previsió d'inici d'aquest contracte, serà la següent:

Concepte i any pressupostari	Import	Aplicació pressupostaria
*- PER DESPESES DE FORMACIÓ EN EL SISTEMA DE GESTIÓ - any 2022 (període d'execució de 15 a 30 de novembre de 2022)	2.625,99 € (IVA exempt)	05.23100.22706-Estudis i Treballs Tècnics
- PER DESPESES EN LA GESTIÓ D'EXPEDIENTS - any 2022 (període d'execució de 15 a 30 de novembre de 2022) -	664,56 € (IVA inclòs)	05.23100.20900-Cànon software
- PER DESPESES EN LA GESTIÓ D'EXPEDIENTS - any 2023 (període d'execució de desembre de 2022 a 14 de novembre de 2023)	14.288,13 € (IVA inclòs)	05.23100.20900-Cànon software

7a. Facturació i forma de pagament del contracte

El pagament pels serveis prestats en l'execució de l'objecte del contracte es realitzarà mitjançant pagaments parcials. Aquests abonaments seran posteriors a l'expedició i registre de la factura mensual per part del/la contractista; factura que haurà de presentar-se una vegada finalitzat aquest període mensual i que haurà de ser conformada pel responsable del contracte.

La factura relativa als dies d'execució del contracte durant el mes de novembre de 2022 es presentarà de conformitat amb els terminis i directrius ordenats per Benestar Social.

8a. Documentació, termini i lloc de presentació d'ofertes

Presentació: 3 dies hàbils posteriors des de l'endemà de la publicació d'aquest anunci.

Documentació a presentar:

- Sol·licitud per a optar a aquest procediment de contractació menor on es determinin les dades fiscals del licitador.
- Còpia del DNI, si és persona física, i de DNI del representat i targeta d'identificació fiscal en cas de ser persona jurídica.
- Declaració responsable del contractista (document annex adjunt al present anunci).
- Declaració d'absència de conflicte d'interessos (document annex adjunt al present anunci).
- Oferta econòmica, indicant les dades fiscals pertinents i el preu total (desglossant el percentatge i quantia d'IVA aplicable, si és el cas).
- Projecte tècnic on es descriugin les característiques del sistema de gestió ofert.
- DEMO del sistema de gestió d'informació web.



Forma de presentació: A través del correu electrònic benestarsocial@palma.es o presencialment, de dilluns a divendres de les 08:30 a les 14.00 hores, en la Regidoria de Benestar Social. Av. Gabriel Alomar, núm. 18. CP 07006. Palma. Telèfon de contacte: 971 22 59 77.

Documentació a presentar a requeriment de l'administració, en el cas de que es validi l'adjuntada amb l'oferta (continguda en l'epígraf anterior):

- DEMO del sistema de gestió d'informació web per comprovar l'estricta compliment de totes aquestes especificacions tècniques, necessàries pel correcte desenvolupament de la gestió d'aquests serveis d'atenció domiciliària.

Palma, en la data de la signatura electrònica

El tinent de batle de l'Àrea de Cultura i Benestar Social

Antoni Noguera Ortega

