

**INFORME TÈCNIC DE VALORACIÓ DELS PROJECTES
PRESENTATS AL SERVEI MUNICIPAL D'AJUDA A DOMICILI DE
L'AJUNTAMENT DE PALMA**

Setembre 2015

A les dependències de la Regidoria de Benestar i Drets Socials, quan són les 10.00 hores del dia 22 de setembre es reuneix el personal funcionari: Sra. Silvia Gordiola Llabres, Sra. Catalina Juan Garau i Sra. Antonia Rosario Ramos Castillo, designades per la Mesa de Contractació per a la valoració de les propostes presentades en el procediment obert per a la contractació de la gestió de Servei Municipal d'Ajuda a Domicili.

Les empreses que es presenten a la licitació són:

Proposta	Empresa
1.	SARquavitaie
2.-	Arquisocial

Examinada la documentació presentada per les dues empreses es procedeix a la seva valoració, de conformitat amb els criteris que figuren en els plecs de prescripcions tècniques i en els plecs de clàusules administratives que regeixen la contractació, i que a continuació reproduïm:

I.1.) Criteris de valoració quantificables mitjançant judicis de valor: 40 punts

1. Valoració de la qualitat tècnica del projecte (fins a 40 punts)

La valoració es fomentarà en què el projecte presentat millori allò establert en aquest plec de prescripcions tècniques, i tindrà en compte:

1. La coherència entre els objectius del projecte tècnic i les línies municipals d'intervenció, amb un màxim **5 punts**
Es valorarà que el projecte tècnic s'ajusti a les línies municipals definides en el Pla Estratègic i en els documents metodològics: Protocol d'Atenció Social i Protocol d'Atenció Domiciliària.
2. Metodologia de treball que es proposa i criteris d'avaluació dels resultats. Planificació de les activitats a executar, amb un màxim **35 punts**. Desglossat en:
 - Es valorarà que la metodologia proposada s'ajusti al mapa de processos d'intervenció social aplicats des de l'Ajuntament de Palma i recollits en els documents d'Atenció social individual- familiar des dels Serveis Socials d'Atenció Primària. Valoració fins a **6 punts**.
 - Atenció directa: model d'intervenció de l'empresa, pla de cures i gestió del mateix, visites i seguiment del cas, processos de posta en marxa del servei, processos de detecció i coordinació de situacions de fragilitat, vulnerabilitat i desprotecció. Manual de bones pràctiques. Protocol d'ús d'ajudes tècniques. Resolució de conflictes amb persones usuàries i famílies. Valoració fins a **9 punts**
 - Es valorarà que els criteris d'avaluació de resultats estableixin indicadors que mesurin l'atenció individual, del conjunt del servei, de la satisfacció de les persones usuàries i proveïdors, sistema de qualitat. Valoració fins a **7 punts**.
 - Organització del servei: sistema d'atenció a queixes i reclamacions, supervisió i control de les condicions de prestació del servei, supervisió de l'atenció directa, gestió d'incidències, procés de custòdia de claus Valoració fins a **8 punts**.

Gestió administrativa: suport tecnològic i documental, suport documental d'informació i comunicació amb les persones ateses, sistemàtica dels processos de qualitat. Valoració **fins a 5 punts**

La qualitat del projecte tècnic presentat, que haurà de contenir, com a mínim, els punts establerts en la clàusula 23 del plec de prescripcions tècniques, amb un mínim de **25 punts**

1. La coherència entre els objectius del projecte tècnic i les línies municipals d'intervenció, amb un màxim de 5 punts

SARQUAVITAE:

SARQUAVITAE fa una introducció legislativa i demogràfica en el seu projecte. Recull les necessitats de les persones objecte d'atenció, les característiques dels seus habitatges i les directrius de serveis socials.

L'estructuració i el desenvolupament dels objectius del servei són molt acurats, definint a més tots els indicadors que permeten mesurar el seu grau de consecució. La coherència queda palesa en la definició dels objectius que permeten, sens dubte, operativitzar les línies municipals d'intervenció.

La seva puntuació en aquest apartat és de: 5

ARQUISOCIAL:

El projecte presentat fa un breu anàlisi demogràfic i legislatiu inicial. L'exposició dels objectius és poc operativa i molt genèrica. No reflecteix, de manera clara, la seva coherència amb el Pla Estratègic 2014/15

La seva puntuació en aquest apartat és de: 1,5

1.-Coherència	Empresa	puntuació
	SARQUAVITAE	5
	ARQUISOCIAL	1'5

2. Es valorarà que la metodologia proposada s'ajusti al mapa de processos d'intervenció social aplicats des de l'Ajuntament de Palma i recollits en el documents d'Atenció social individual- familiar des dels Serveis Socials d'Atenció Primària. Valoració fins a 6 punts.

Cap de les dues empreses no recull en els seus projectes una metodologia ajustada al mapa de processos d'intervenció social de l'Ajuntament de Palma i, en conseqüència, cap d'elles puntua en aquest apartat.

2.-Metodologia	Empresa	puntuació
	SARQUAVITAE	0
	ARQUISOCIAL	0

3. Atenció directa: model d'intervenció de l'empresa, pla de cures i gestió del mateix, visites i seguiment del cas, processos de posta en marxa del servei, processos de detecció i coordinació de situacions de fragilitat, vulnerabilitat i desprotecció. Manual de bones pràctiques. Protocol d'ús d'ajudes tècniques. Resolució de conflictes amb persones usuàries i famílies. Valoració fins a 9 punts

SARQUAVITAE:

Sarquavitae fa una explicació detallada i exhaustiva de tots i cadascun dels aspectes que conté aquest punt. L'exposició tècnica deixa clar els procediments i protocols d'intervenció en cada cas. Defineix les tasques dels professionals. Explicita les actuacions en les diferents situacions de fragilitat. Adjunta Manual de bones pràctiques i protocol d'ús d'ajudes tècniques. La seva exposició està molt ben estructurada i detallada. Els diferents apartats tenen la mateixa qualitat tècnica. El projecte deixa molt clar el procés d'atenció a les persones usuàries.

La seva puntuació en aquest apartat és de: 9

ARQUISOCIAL

El projecte presentat per Arquisocial no segueix una estructura clara i ordenada dels criteris d'aquest apartat. La seva explicació del servei no ens permet valorar com es prestaria perquè el model d'intervenció no queda clar. El mateix succeeix en els altres punts, hi ha mancances ja que algun aspecte no s'ha explicitat (protocol d'ajudes tècniques) i en qualsevol cas no queda clara ni la intervenció ni l'atenció que es donarà a les persones usuàries.

La seva puntuació en aquest apartat és de: 3

3.-Atenció directe	Empresa	puntuació
	SARQUAVITAE	9
	ARQUISOCIAL	3

4. Es valorarà que els criteris d'avaluació de resultats estableixin indicadors que mesurin l'atenció individual, del conjunt del servei, de la satisfacció de les persones usuàries i proveïdors, sistema de qualitat. Valoració fins a 7 punts.

SARQUAVITAE

Planteja de manera exhaustiva, acurada, detallada i concreta tots i cada un dels aspectes relatius a l'avaluació de resultats de l'atenció individual, de la satisfacció de les persones usuàries, dels professionals i de l'administració. Concreta el sistema de qualitat aplicable al servei. A més incorpora la valoració de la gestió econòmica i de l'organització del servei. El plantejament és molt complet i recull tots els aspectes a valorar.

La seva puntuació en aquest apartat és de: 7

ARQUISOCIAL

Pel que fa al sistema de qualitat Arquisocial aposta pel model EFQM, tot i que té reconegut ISO 9001:2000, ISO 14001: 2004, ISO 27001: 2005 i OHSAS 18001: 2007. Segueix processos d'auditories internes i externes. Presenta un sistema d'indicadors molt esquemàtic i enquestes de

satisfacció tant per a les persones usuàries com per als treballadors i clients. En conjunt l'exposició és molt genèrica.

La seva puntuació en aquest apartat és de: 4

4.-Avaluació	Empresa	puntuació
	SARQUAVITAE	7
	ARQUISOCIAL	4

5.Organització del servei: sistema d'atenció a queixes i reclamacions, supervisió i control de les condicions de prestació del servei, supervisió de l'atenció directa, gestió d'incidències, procés de custòdia de claus. Valoració fins a 8 punts.

SARQUAVITAE

Apartat en el que s'exposen tots els punts de manera concreta i exhaustiva. S'expliquen tots els protocols d'actuació i el processos de gestió requerits. Exposició molt completa.

La seva puntuació en aquest apartat és de: 8

ARQUISOCIAL

Desenvolupa de manera correcta aquest apartat, malgrat la manca concreció en algun aspecte. Detalla, com a valor afegit, el treball en col·lectius específics (trastorns mentals, alzheimer, malalties contagioses, etc.). Fa una exposició completa d'aquest apartat.

La seva puntuació en aquest apartat és de: 8

5.- Organització	Empresa	puntuació
	SARQUAVITAE	8
	ARQUISOCIAL	8

6. Gestió administrativa: suport tecnològic i documental, suport documental d'informació i comunicació amb les persones ateses, sistemàtica dels processos de qualitat. Valoració fins a 5 punts

SARQUAVITAE

De manera concreta i exhaustiva, es detallen tots i cadascun dels aspectes del punt 6. L'explicació és completa, clara i metòdica.

La seva puntuació en aquest apartat és de: 5

ARQUISOCIAL

Detalla tot el suport tecnològic i documental per a la gestió del servei de manera clara. Els altres aspectes d'aquest apartat no es detallen o no estan tan complets.

La seva puntuació en aquest apartat és de: 3,5

6.- Gestió admva.	Empresa	puntuació
	SARQUAVITAE	5
	ARQUISOCIAL	3,5

RESUM de la puntuació de la valoració de la qualitat tècnica del projecte és la següent:

Críteris de valoració	SARQUAVITAE	ARQUISOCIAL
La coherència entre els objectius del projecte tècnic i les línies municipals d'intervenció, amb un màxim 5 punts	5	1,5
Es valorarà que la metodologia proposada s'ajusti al mapa de processos d'intervenció social aplicats des de l'Ajuntament de Palma i recollits en el documents d' <i>Atenció social individual-familiar des dels Serveis Socials d'Atenció Primària</i> . Valoració fins a 6 punts .	0	0
Atenció directa: model d'intervenció de l'empresa, pla de cures i gestió del mateix, visites i seguiment del cas, processos de posta en marxa del servei, processos de detecció i coordinació de situacions de fragilitat, vulnerabilitat i desprotecció. Manual de bones pràctiques. Protocol d'ús d'ajudes tècniques. Resolució de conflictes amb persones usuàries i famílies. Valoració fins a 9 punts	9	3
Es valorarà que els criteris d'avaluació de resultats estableixin indicadors que mesurin l'atenció individual, del conjunt del servei, de la satisfacció de les persones usuàries i proveïdors, sistema de qualitat. Valoració fins a 7 punts .	7	4
Organització del servei: sistema d'atenció a queixes i reclamacions, supervisió i control de les condicions de prestació del servei, supervisió de l'atenció directa, gestió d'incidències, procés de custòdia de claus Valoració fins a 8 punts .	8	8
Gestió administrativa: suport tecnològic i documental, suport documental d'informació i comunicació amb les persones ateses, sistemàtica dels processos de qualitat. Valoració fins a 5 punts	5	3,5
Total puntuació valoració de la qualitat tècnica dels projectes	34	20

CONCLUSIÓ

En funció del resultat obtingut, en la valoració de criteris quantificables mitjançant judicis de valor, l'empresa Arquisocial queda exclosa per no superar el tall de 25 punts tal i com consta als Criteris de valoració quantificables mitjançant judicis de valor dels plecs de prescripcions tècniques i administratives que regeixen aquesta contracta. SARquavitae supera el tall i presenta un projecte de qualitat que respon als requeriments del Servei d'Ajuda a Domicili.

Palma de Mallorca, 22 de setembre de 2015

Cap de Secció III de Benestar i Drets Socials



Catalina Juan Garau

TS la Unitat de serveis domiciliaris i persones en situació de discapacitat



Antonia Rosario Ramos Castillo

Cap de Servei de Benestar i Drets Socials



Silvia Gordiola Llabres