



*Excmo. Ayuntamiento de Toledo*

## ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA CELEBRADA POR LA JUNTA DE CONTRATACIÓN EL DÍA 17 DE ENERO DE 2019.

### PRESIDENTE

D. TEODORO GARCÍA PÉREZ, Concejal Delegado de Urbanismo, Vivienda y Promoción Económica, por sustitución del Concejal titular del Área de Gobierno de Hacienda y Transparencia D. José Pablo Sabrido Fernández.

### VOCALES

D<sup>a</sup> EVA JIMENEZ RODRIGUEZ, Concejala Delegada de Servicios Públicos y Sostenibilidad.

D. RAFAEL BIELSA TELLO, Interventor General Municipal.

D. JERONIMO MARTINEZ GARCIA, Secretario General de Gobierno.

D<sup>a</sup> JULIA GOMEZ DIAZ, Jefa de Servicio de Patrimonio, Contratación y Estadística.

D<sup>a</sup> ESPERANZA PEÑAS CRESPO, Jefa de Sección de Disciplina Urbanística.

### SECRETARIO

D. JESUS TAPIA PÉREZ, Técnico Adscrito al del Servicio de Contratación y Patrimonio.

En las Casas Consistoriales de la Ciudad de Toledo, siendo las doce horas y cinco minutos del día **diecisiete de enero de dos mil diecinueve**, se reúnen los señores/as antes expresados, al objeto de celebrar sesión ordinaria de la Junta de Contratación, constituida por acuerdo del Excmo. Ayuntamiento Pleno en sesión de 19 de junio de 2008 y según composición de la misma acordada por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Toledo en sesión de 28 de diciembre de 2018.

Una vez abierto el acto por la Presidencia, se procede a la deliberación de los asuntos incluidos en el siguiente:

### ORDEN DEL DIA

#### 1.- APROBACIÓN DEL BORRADOR DEL ACTA DE LA SESIÓN EXTRAORDINARIA EN SUSTITUCIÓN DE LA ORDINARIA DEL DÍA 11 DE ENERO DE 2019.-

Se aprobó por unanimidad.



*Excmo. Ayuntamiento de Toledo*

**2.- DAR CUENTA DE LA PUNTUACIÓN OBTENIDA EN LOS CRITERIOS DEPENDIENTES DE JUICIO DE VALOR Y APERTURA DE SOBRES C COMPRESIVOS DE OFERTAS ECONOMICAS EN EL PROCEDIMIENTO ABIERTO CONVOCADO PARA LA CONTRATACION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN EL MUNICIPIO DE TOLEDO.-**

Datos del Expediente

<b>Concejalía</b>	Concejalía de Bienestar Social
<b>Unidad Gestora</b>	41102 - Sección de Servicios Sociales
<b>Objeto del contrato</b>	CONTRATACION SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD) SERVICIOS 26/18 Contrato SARA  TRIBUNAL DE CUENTAS (ART.335)
<b>Tipo de Contrato</b>	2. Servicios
<b>Procedimiento</b>	Abierto
<b>Tramitación</b>	Ordinaria
<b>Aplicación presupuestaria</b>	41102 2310 22710
<b>Presupuesto base licitación (IVA incluido)</b>	1549028,50 €
<b>Valor estimado</b>	3574681,16 €
<b>Duración</b>	DOS AÑOS
<b>Prórroga</b>	2 AÑOS PRORROGABLES
<b>Modificación prevista</b>	eventuales modificaciones por exceso o minoración de las prestaciones y su repercusión económica hasta un máximo del 20%
<b>Tipo de licitación</b>	

**AUTORIZACIÓN DEL CONTRATO E INICIO DEL EXPEDIENTE:** Acuerdo de la Junta de Gobierno de 26/09/2018

**CONVOCATORIA LICITACIÓN:** 04/10/2018 Plataforma de Contratación del Sector Público.

**CONCLUSIÓN PLAZO PRESENTACIÓN PROPOSICIONES:** 07/11/2018

**PROPOSICIONES FORMULADAS:** DIEZ (10).

**ÚLTIMO TRÁMITE:** ACTA APERTURA SOBRES A Y B: Junta de Contratación de 14/11/2018.

Tiene este acto público por objeto, dar cuenta del informe de valoración de los criterios cuya ponderación depende de un juicio de valor, así como la apertura de los sobres C, de proposición económica/criterios matemáticos, automáticos, presentados para optar a la adjudicación del contrato referenciado en el epígrafe.

NOMBRE: JESUS TAPIA PÉREZ  
Teodoro García Pérez  
PUESTO DE TRABAJO: Aparejador  
Concejal Delegado del Área de Urbanismo, Vivienda y Promoción Económica  
FECHA DE FIRMA: 06/02/2019  
07/02/2019  
HASH DEL CERTIFICADO: 350DE34D25803429095B49DB86DE393BC4C041C  
1B2C7F96D46D8E2E5FF80190D792CFEC963DD15F9  
Firmado Digitalmente en el Ayuntamiento de Toledo - <https://sede.toledo.es> - Código Seguro de Verificación: 45071IDD0C2771215A4F207754DA0



**Excmo. Ayuntamiento de Toledo**

Abierto el acto por el Sr. Presidente, se procede de conformidad con lo que dispone el artículo 30 del Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, a dar cuenta del informe técnico emitido en relación a la valoración motivada de los criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor, previstos en el PCAP que rige el procedimiento, siendo dicho informe el que figura como **ANEXO** al presente acta, como parte integrante de la misma.

En el referido informe, se detalla la puntuación asignada a los licitadores presentados respecto de los criterios cuya ponderación depende de un juicio de valor, siendo dicha puntuación la siguiente:

LICITADOR	PUNTUACION CRITERIOS JUICIO VALOR
CARFLOR SL	<b>23,50</b>
SANIVIDA SL	<b>28,54</b>
ILUNION SOCIOSANITARIO SA	<b>26,84</b>
SACYR SOCIAL SL	<b>29,59</b>
CLECE SA	<b>28,44</b>
ARALIA SERVICIOS SOCIOSANITARIOS SA	<b>28,11</b>
OPTIMA FACILITY SERVICES SL	<b>23,50</b>
CASER RESIDENCIAL SAU	<b>33,19</b>
PROTECCION GERIATRICA 2005 SL (ASISTENZIA)	<b>22,97</b>
ASIDMA SERVICIOS SOCIALES SL	<b>21,60</b>

Seguidamente se hace llamamiento a los Sres. Licitadores, al objeto de celebrar, de acuerdo con el art. 83.2 del RGLCAP y 157.4 de la LCSP, acto público de apertura de los sobres C, de proposición económica/criterios matemáticos.

Asisten presencialmente a la apertura representantes de las empresas: ILUNION SOCIOSANITARIO, SA; SACYR SOCIAL, SL; CLECE, SA; ARALIA SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, SA; OPTIMA FACILITY SERVICES, SL; CASER RESIDENCIAL, SAU y representantes de CC.OO.

En consecuencia, se procede a la apertura del sobre C, dándose lectura a la propuesta económica/criterios matemáticos/automáticos, que en el mismo se contiene, que es la que seguidamente se detalla:

Nº de orden	LICITADOR	Precio/hora, sin IVA	Nº de sesiones de forma grupal	Nº de sesiones Individual	Inversión en publicidad. (euros)
1	CARFLOR SL	17,98	6	10	800
2	SANIVIDA SL	18,30	6	10	800
3	ILUNION SOCIOSANITARIO SA	18,96	6	10	800
4	SACYR SOCIAL SL	18,43	6	10	800
5	CLECE SA	18,99	6	10	800
6	ARALIA SERVICIOS SOCIOSANITARIOS SA	18,60	6	10	800



*Excmo. Ayuntamiento de Toledo*

7	OPTIMA FACILITY SERVICES SL	17,06	6	10	800
8	CASER RESIDENCIAL SAU	18,73	6	10	800
9	PROTECCION GERIATRICA 2005 SL (ASISTENZIA)	18,50	6	10	800
10	ASIDMA SERVICIOS SOCIALES SL	17,09	6	10	800

Finalmente, la Junta acuerda remitir el expediente junto con las ofertas admitidas, a informe de los Servicios Técnicos competentes, de acuerdo a lo previsto en el artículo 157.1 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP), a fin de valorar los distintos criterios previstos en el Pliego de Prescripciones Técnicas particulares y formular, en su caso, propuesta de clasificación de ofertas y/o de adjudicación de Contrato.

**3.- RUEGOS Y PREGUNTAS.**

No se produjeron.

Se da por finalizado el acto siendo las doce horas y treinta minutos del día expresado al comienzo de la presente acta de todo lo que, como Secretario CERTIFICO,

EL PRESIDENTE DE LA JUNTA  
DE CONTRATACION,  
Fdo.: Teodoro García Pérez.

EL SECRETARIO DE LA JUNTA  
DE CONTRATACION,  
Fdo.: Jesús Tapia Pérez.



**INFORME DE VALORACION SOBRE CRITERIOS CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR RELATIVAS AL CONCURSO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN EL MUNICIPIO DE TOLEDO**

**A.- OBJETO DEL PRESENTE INFORME**

Se valoran en este informe los criterios sujetos a juicio de valor establecido en los pliegos de Condiciones que figuran en el expediente de contratación "Servicios 26/18", puntuados con un máximo de 40 puntos repartidos entre tres apartados de la memoria técnica solicitada a los licitantes, la cual detalla propuestas organizativas y de funcionamiento, de intervención social en las unidades familiares y de coordinación y supervisión.

**B.- METODOLOGÍA**

Los criterios establecidos en el Pliego de Condiciones para valorar técnicamente las ofertas son los que se describen seguidamente, teniendo como marco de referencia la norma UNE 158301 de gestión del servicio de Ayuda a Domicilio.

**1. Aspectos de funcionamiento y organización del servicio: 15 puntos**

**1.1- Modelo de gestión y adecuación a las características de los usuarios. 2.5 puntos**

- En este apartado se valora el marco de referencia para la administración o gestión de la empresa que varía en función de la visión de cada una.

La visión de cada empresa con respecto a su modelo de gestión de procesos diferentes y válidos, especialmente si dispone de un modelo propio.

- Se ha tenido en cuenta la filosofía de atención centrada en la persona concretamente:
  - o El papel central de la persona.
  - o Cuidar apoyando y la historia de vida
  - o El fomento a las capacidades
  - o El profesional de referencia
  - o La participación en el PIA ( Proyecto individualizado de atención)
- La persona como eje de la intervención y, en especial, lo relacionado con los derechos como ser humano y los principios que rigen la ética de los cuidados.





- Los objetivos del servicio y el carácter flexible y adaptado del mismo, así como la coordinación con agentes externos.
- La visión de cada empresa con respecto a su modelo de gestión de procesos diferentes y válidos, especialmente si dispone de un modelo propio.
- La profesionalización del servicio y la importancia a los recursos humanos y las buenas prácticas.
- La adecuación y adaptación del modelo a las características de las personas usuarias o colectivos concretos.
- La implementación del servicio en el territorio, teniendo en cuenta la demografía, zonificación por barrios y la normativa de aplicación.

1.2- Protocolos y actuaciones documentadas, valorándose tener un protocolo propio, la calidad del mismo y el contenido y adecuación al SAD. 2.5 puntos

Valorándose tener un protocolo propio, la calidad del mismo y el contenido y adecuación al SAD.

Se tiene en cuenta la metodología más adecuada para cumplir los objetivos del SAD. Se considera necesario un detalle de los protocolos de actuación que especifiquen las estrategias tenidas en cuenta, así como los procedimientos establecidos.

Los protocolos presentados y detallados, adaptables a esta institución municipal, y concretamente los relacionados con:

- El personal (formación, selección y prevención de riesgos laborales).
- Los relacionados con las fases de implementación de un servicio (altas, presentación, acogida, y baja).
- Los referidos a las atenciones personales, domésticas y atenciones psicosociales con sus subprotocolos específicos.
- Los de seguimiento, incidencias, supervisión y visitas a domicilio y mejoras del servicio.

Además se han valorado otros protocolos específicos y básicos para una correcta atención del servicio, tales como:

- Maltrato.
- Robos.
- Conflictos en el domicilio.
- Soledad extrema.
- Estado biopsicosocial.
- Modificación de conducta.
- Enfermedad terminal.
- Enfermedad infectocontagiosa, etc.



Se ha otorgado mayor puntuación a los protocolos detallados, y menor a los que sólo los han citado o enumerado, sin ningún detalle mayor.

También se han valorado los documentos y fichas de registro presentadas con detalle; a la vez que los indicadores de evaluación presentados por algunas empresas.

### 1.3 Altas, bajas, incidencias e incidentes de los servicios. 2.5 puntos

En este apartado se han tenido en cuenta:

- El proceso del alta y todos los subprocesos que conlleva desde la recepción del caso; y, en especial, los procesos de acogida de nuevos casos:
  - o Informe técnico de alta.
  - o Valoración de riesgos.
  - o Visita domiciliaria de inicio.
  - o Información detallada del funcionamiento al inicio del servicio.
  - o Planificación de la presentación del personal auxiliar.
  - o Entrega de documentos aclaratorios y/o informativos a las personas usuarias.
- Traspaso de información del caso al personal auxiliar de ayuda a domicilio.
- Bajas y motivos que las ocasiona, así como la organización de los servicios. Procedimientos que se pautan.
- Incidencias e incidentes más significativos. Detalle de la casuística, y el empleo de gráficos y flujogramas.

### 1.4 Cronogramas y sustituciones. Valorándose el plan de trabajo con especificaciones de jornadas, horarios y sustituciones y otros datos que posibiliten la comprobación del cronograma presentado. 2.5 puntos

- Adecuada explicación del cronograma de trabajo:
  - o Auxiliares
  - o Coordinadores
- Posibilidad de acceso a datos para el Ayuntamiento.
- Sistemas de controles horarios de auxiliares.
- Sustituciones auxiliares:
  - o Tipología.
  - o Procedimiento adecuado ante eventuales bajas y sustituciones. Protocolo existente.
  - o Adecuado traslado de la información entre auxiliar saliente y entrante.



1.5 Sistemas de atención a usuarios y familiares, valorándose el mejor contenido, metodología y protocolo para una correcta atención a usuarios y familiares. 2.5 puntos

- Que detallen modalidades y canales de atención telefónica, presencial, e-mail y otras.
- Encuestas de satisfacción del servicio.
- Gestión de quejas, reclamaciones y felicitaciones.
- Cronogramas de la atención a personas usuarias y modalidades. Visitas domiciliarias, llamadas telefónicas, etc.
- Referencia a cuestiones éticas y deontológicas.
- Protocolos innovadores.

1.6 Programa informático de gestión, valorándose la versatilidad, contenido y posibilidad de conocimiento por parte del Ayuntamiento. 2.5 puntos

Se valoran las características de la aplicación o aplicaciones informáticas de gestión para el desempeño del contrato, con descripción razonada de su funcionamiento.

- Existencia de un programa propio de gestión.
- Funcionalidad.
- Sistemas de fichajes o control de presencia remoto.
- Posibilidad de consultas y seguimientos por parte del Ayuntamiento.

**2- Intervención social en unidades familiares: 15 puntos**

2.1 Diagnóstico inicial y seguimiento de casos. 5.00 puntos

Valorándose el proceso de diagnóstico integral inicial, el traspaso adecuado de la información de la persona usuaria al personal auxiliar, los perfiles de personas usuarias según el riesgo social y protocolos-actuaciones específicas de seguimiento de casos y adaptación temporalizada al servicio.

2.2 Puesta en conocimiento de situaciones de riesgo o gravedad. 5.00 puntos

- Que detalle protocolos de actuación al menos de los siguientes supuestos:
  - Malos tratos.
  - Conflictos y violencia en el domicilio.
  - Situaciones de especial vulnerabilidad.
  - Acoso, robos.
  - Emergencias sanitarias.
- Que detalle formación específica para el correcto abordaje de las anteriores situaciones.
- Que contemplen los factores de riesgo.





2.3 Seguimientos, valoraciones, propuestas profesionales, entrevistas y visitas a domicilio. 5.00 puntos

- Seguimiento en distintos periodos de la intervención con cronograma.
- Valoraciones técnicas con propuestas de intervención social.
- Propuestas profesionales que innoven y que repercutan de manera favorable en personas usuarias y familiares.
- Visitas a domicilio con objetivos definidos y con volcado de la información resultante mediante soportes técnicos.

**3- Aspectos de coordinación y supervisión: 10 puntos**

3.1 Sistemas de coordinación interna y externa. 3 puntos

- Que la coordinación contemple los flujos de información entre los sistemas.
- Que se levanten actas de los acuerdos alcanzados.
- Que se remitan los acuerdos a servicios sociales.
- Que exista un traspaso real de información y evaluación de los compromisos acordados.

3.2 Procesos de supervisión de los profesionales, cuestiones éticas y deontológicas. 4 puntos

- Que establezcan cauces de supervisión individuales o grupales con el personal auxiliar y coordinadores.
- Que se tengan en cuenta los manuales de buenas prácticas.
- Que contemplen la aplicación de principios éticos para todo el personal.
- Existencia de comité de ética y deontología profesional.

3.3 Definición de los puestos de trabajo. 3 puntos

Se valora la estructura organizativa y disposición de los recursos humanos para atender el servicio, teniéndose en cuenta las funciones atribuidas al personal, así como la formación.

Presentación de organigrama de funcionamiento que incluya categorías profesionales y vinculación entre departamentos.

- Que detallen funciones adscritas al menos a los siguientes puestos:
  - Coordinadores- trabajadores sociales empresa.
  - Auxiliares de ayuda a domicilio.
  - Auxiliar administrativo.



### C.- EVALUACIÓN Y PUNTUACIÓN

Se han revisado las propuestas técnicas de las diez empresas licitantes:

- 1.- Carflor S.L
- 2.- Sanivida S.L
- 3.- Ilunion Sociosanitario S.A
- 4.- Sacyr Social S.L
- 5.- Clece S.A
- 6.- Aralia Servicios Sociosanitarios S.A
- 7.- Optima Facility Services S.L
- 8.- Caser Residencial SAU
- 9.- Asistenzia (Protección Geriátrica 2005 S.L)
- 10.- Asidma Servicios Sociales S.L

Para la evaluación técnica se han tenido en cuenta los criterios y subcriterios señalados en el apartado B anterior, con la ponderación que se señala seguidamente y según lo establecido en el pliego de prescripciones:

#### Punto 1 "Aspectos de Funcionamiento y Organización"

EXCELENTE	1,00	X 2,5	= 2,50
SOBRESALIENTE	0,95	X 2,5	= 2,375
NOTABLE	0,85	X 2,5	= 2,125
ACEPTABLE	0,70	X 2,5	= 1,75
SUFICIENTE	0,50	X 2,5	= 1,25
INSUFICIENTE	0,25	X 2,5	= 0,625
MUY DEFICIENTE	0	X 2,5	= 0



**Punto 2 “intervención social con unidades familiares”**

EXCELENTE	1,00	X 5,0	= 5,00
SOBRESALIENTE	0,95	X 5,0	= 4,75
NOTABLE	0,85	X 5,0	= 4,25
ACEPTABLE	0,70	X 5,0	= 3,50
SUFICIENTE	0,50	X 5,0	= 2,50
INSUFICIENTE	0,25	X 5,0	= 1,25
MUY DEFICIENTE	0	X 5,0	= 0

**Punto 3 apartados 1 y 3 “Aspectos de coordinación y supervisión “**

EXCELENTE	1,00	X 3,0	= 3,00
SOBRESALIENTE	0,95	X 3,0	= 2,85
NOTABLE	0,85	X 3,0	= 2,55
ACEPTABLE	0,70	X 3,0	= 2,10
SUFICIENTE	0,50	X 3,0	= 1,50
INSUFICIENTE	0,25	X 3,0	= 0,75
MUY DEFICIENTE	0	X 3,0	= 0

**Punto 3 apartado 2 “Aspectos de coordinación y supervisión “**

EXCELENTE	1,00	X 4,0	= 4,00
SOBRESALIENTE	0,95	X 4,0	= 3,80
NOTABLE	0,85	X 4,0	= 3,40
ACEPTABLE	0,70	X 4,0	= 2,80
SUFICIENTE	0,50	X 4,0	= 2,00
INSUFICIENTE	0,25	X 4,0	= 1,00
MUY DEFICIENTE	0	X 4,0	= 0

**Con respecto al apartado de “Aspectos de Funcionamiento y Organización”**

Se enumeran las empresas ordenadas de mayor a menor puntuación.

En este apartado, todas las empresas basan su modelo de gestión en la Atención Centrada en la persona (plan de vida, mapa personal, PIA) y todas disponen de un programa informático de gestión específico para este servicio.



Destaca la oferta presentada por **Aralia** que incide en la personalización del servicio, la especial atención en el hogar y su relación con aspectos fundamentales de las personas receptoras del servicio, tales como el derecho a la intimidad y los principios éticos que deben regir los cuidados. Realiza una buena descripción de la gestión de casos y buen desarrollo de datos del contexto de la Ciudad así como normativa de aplicación.

Plantea metodología por procesos de gran contenido práctico de aplicación, destacando el seguimiento al inicio del servicio, con buen detalle y claridad del alta con informe posterior y acogida a la persona usuaria. Los protocolos presentados son claros y detallados, con referencia a la calidad de los mismos. También destaca por su sistema de atención a usuarios y familiares que aporta seguimiento y evaluación del servicio con medidas correctoras y muestra un protocolo de resolución de conflictos completo a la vez que práctico. Existe claridad y especial buena aportación en torno a la protección de datos.

Las ofertas de Caser y Saninivida empatadas en puntuación, se valoran seguidamente.

**Caser** destaca en el apartado de organización del servicio, con indicación de datos poblacionales y normativas así como excelente detalle de la filosofía de atención centrada en la persona. Plantea también una valoración integral de la persona por perfil de riesgo social. Aplica normativas de calidad para garantizar una correcta atención, con protocolos propios de organización y coordinación.

En relación a **Sanivida** hay que decir que destaca por su apartado de protocolos, mostrando detalle de los mismos, a la vez que resultan excelentes, y realizan aportaciones de casuísticas reales. Además incorpora varios registros documentales de gran utilidad y tiene en cuenta el traspaso de información del caso a la auxiliar. Otorga especial importancia a la comunicación de personas usuarias y familiares con la empresa para la mejora del servicio.

El resto de apartados son similares en ambas ofertas siendo aceptables los apartados de altas, bajas e incidentes así como los sistemas de atención a usuarios y familiares con buen contenido de comunicación entre usuarios y empresa así como buen detalle de organigramas y sustituciones en ambos.

**Sacyr** destaca en el apartado de cronogramas, tanto con un plan de trabajo para auxiliares como para coordinadoras ofreciendo una serie de registros documentales muy oportunos para el personal de atención directa. Es notable su sistema de atención a usuarios y familiares que aporta plan de calidad e indicadores de gestión, así como tramitación y canalización de quejas, con un protocolo de actuación, y en función de la gravedad de la situación.





**Clece** plantea un notable modelo de gestión y detalla con gran extensión el modelo de atención centrada en la persona con especial importancia a la biografía personal y las cuestiones éticas. Detalla perfiles de usuarios por tipologías. Realiza el mejor desarrollo del programa informático de gestión e incide de forma pormenorizada, y con una explicación clara, las funcionalidades de la aplicación, y las posibilidades reales que ofrecen en el desarrollo del servicio.

**Asistencia** aporta un completo desarrollo de los protocolos y actuaciones documentadas que incluyen detalle de los mismos, con una aplicación práctica de excelente calidad. Aporta una completa relación de referencias legislativas. Los sistemas de atención a usuarios y familiares y el programa informático de gestión resultan valorado de forma suficiente, sin llegar al detalle de las ofertas precedentes.

Carflor y Óptima obtienen igual puntuación, con el siguiente detalle:

Ambas exponen el modelo gestión de una forma genérica sin mayor desarrollo de contenido.

**Carflor** hace referencia a protocolos pero solo detalla algunos de ellos. Hace un desarrollo del apartado de altas y bajas con referencia a tipologías y respuesta ante emergencias. Con respecto al sistema de atención a personas usuarias incide en la tramitación de quejas. El modelo de gestión y los cronogramas y sustituciones presentan falta de estructura y desarrollo.

**Óptima** realiza una enumeración de protocolos sin detallarlos y agrupados por temáticas y ejemplifica solamente uno de ellos. Realiza un aceptable desarrollo del apartado de atención a usuarios incidiendo en la ética de los cuidados, coordinación sociosanitaria y participación activa de la familia.

**Ilunion** expone de forma notable el primer subcriterio, con una completa exposición del modelo de gestión del servicio con datos poblacionales y normativa de aplicación. En cuanto a los protocolos se citan pero no hay desarrollo posterior de los mismos. Son aceptables los apartados de altas e incidencias y el de cronogramas y sustituciones con traspaso de información al personal auxiliar de atención directa al que se asigna el caso. En los sistemas de atención a usuarios y familiares se observa falta de desarrollo del citado apartado.

**Asidma** realiza una breve descripción de los subcriterios de este punto primero. En relación a los protocolos no los detalla y se centra más en la calidad y las auditorías, faltando por tanto el contenido solicitado. Los cronogramas y sustituciones tienen un contenido muy básico y falta estructura. Inciden de forma positiva en la formación inicial del personal. En cuanto a los sistemas de atención a usuarios les falta mayor detalle, centrándose en la resolución de quejas.



### Con respecto al apartado 2 de “intervención social con unidades familiares”.

Se presentan las empresas en orden descendente de puntuación.

Se perfila **Caser** como la empresa que expone el más valorado y más detallado procedimiento para el diagnóstico inicial, período de adaptación de las personas usuarias y seguimiento de casos con flujogramas y protocolos específicos. Destaca el completo desarrollo de situaciones de riesgo, enfatizando objetivos generales, específicos, actuaciones, indicadores y medidas correctoras, además de un destacable protocolo de actuación ante ausencias del domicilio. La periodicidad de las visitas de seguimiento y la calendarización de llamadas telefónicas, distribuidas en función de la situación de riesgo social de la persona usuaria, es un elemento que aporta calidad a la intervención siendo notablemente valorado por este Comité. La herramienta Extranet permite supervisión, coordinación y seguimiento desde la corporación municipal.

**Clece** ofrece un aceptable desarrollo sobre el diagnóstico inicial (incluido el periodo de adaptación) frente a un escaso contenido y desarrollo del apartado de seguimiento de casos. Aporta buenos protocolos detallados sobre puesta en conocimiento de situaciones de riesgo, especialmente en los supuestos en los que las personas usuarias no abren la puerta; señala actuaciones diferenciadas según grado de riesgo. Aporta posibilidad de control de presencia en domicilio, también para coordinadoras, garantizando la supervisión de la realización de las visitas programadas.

Ilunion y Sacyr se encuentran empatados en cuanto a puntuación. El desglose es el siguiente:

**Ilunion** aborda la descripción de la confección del plan individual de atención, con un desarrollo poco extenso sobre seguimiento de casos. Aporta protocolos específicos completos para detección de riesgo en coordinación con Servicios Sociales. En cuanto a seguimiento, valoraciones y propuestas profesionales, su desarrollo se adapta a los epígrafes requeridos, siendo aceptable su contenido.

**Sacyr** centra el proceso de intervención en fases (planificación, ejecución y evaluación) y las describe pormenorizadamente. Aporta un protocolo de situaciones de riesgo con una detallada relación de indicadores. Acompaña tablas sobre procedimiento de atención según perfil, que si bien no se adapta al enunciado solicitado, aporta procedimientos de intervención, indicando seguimiento, visitas, su frecuencia y escalas para valorar.

La exposición de **Aralia**, se centra en el diagnóstico inicial, con especial referencia al mapa personal de atención. Escaso abordaje del seguimiento de casos. Solo señala situaciones de riesgo límite (fallecimiento, emergencias sanitarias...). No se describen propuestas profesionales vinculadas a la intervención social.

Atendiendo a la intervención social, **Sanivida** aporta una propuesta de diagnóstico inicial a través de historias de vida, así como un seguimiento calendarizado de casos. No habla de situaciones de riesgo, sino de situaciones no cubiertas. Falta imbricación de la intervención social dentro del funcionamiento de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Toledo.





Aporta tabla de indicadores relacionados con la organización, satisfacción y mejora de la calidad de vida de las personas usuarias y familias.

**Asidma** propone una valoración multiprofesional (social, afectiva, cognitiva, funcional) con escalas de medición. Ante situaciones de riesgo, los protocolos aportados son algo confusos y plantea la figura del educador cuyas funciones ya son asumidas por los educadores municipales. No se aportan propuestas profesionales. Aporta un aceptable protocolo de detección de malos tratos.

Las ofertas de Asistencia, Carflor y Óptima obtienen la misma puntuación. Se detallan seguidamente.

**Asistencia** aporta un contenido suficiente en relación al diagnóstico inicial y seguimiento de casos. La puesta en conocimiento de situaciones de riesgo se plasma en protocolos ante situaciones de extrema soledad, riesgo de exclusión social y maltrato domiciliario. Desarrollo básico.

En **Carflor** el diagnóstico inicial está centrado en la evaluación de riesgos laborales. Omite la valoración de riesgos sociales. Ofrece una pobre exposición de puesta en conocimiento de situaciones de riesgo. Sobre seguimiento, valoraciones y propuesta profesionales, adolece de un mayor desarrollo y con falta de protocolos.

**Óptima** presenta una metodología de intervención social poco adaptada al modelo de Toledo. En las situaciones de riesgo aportan protocolo de detección y comunicación, con escaso desarrollo. Ofrece un protocolo de incidencias y emergencias, pero centrado en los posibles daños que la persona usuaria podría causar al personal auxiliar. Como positivo, destaca la elaboración de informes de seguimiento que emitiría la coordinación de la empresa tras las visitas domiciliarias.

### **Con respecto al apartado 3 “Aspectos de coordinación y supervisión “**

En cuanto a la definición de los puestos de trabajo, las diferencias son prácticamente inapreciables.

**Caser** proporciona abundante información sobre los procesos de coordinación externa-interna. Excelente tratamiento de la supervisión con referencia a las etapas de la evaluación, medios de comunicación directa, supervisión de tareas y de la evaluación del servicio. Protocolo de gestión y supervisión con referencia a indicadores concretos, así como implementación de posibles medidas correctivas y cuestiones éticas y deontológicas.



**Sanivida** se centra en la necesidad de una constante y fluida comunicación interna. Amplia descripción del sistema de control y evaluación de profesionales, con indicadores para detectar diferentes situaciones. Códigos deontológicos propios para auxiliares y equipo de coordinación. Buen plan de formación de los profesionales.

**Sacyr** establece una buena estructura de coordinación externa a nivel directivo, de gestión y técnico con el Ayuntamiento y los servicios asistenciales y sanitarios. El sistema de comunicación interna se sustenta en el nivel intermedio (equipo de coordinación). Detalla los medios para la supervisión de profesionales y la comunicación con usuarios y entorno familiar. Presenta una buena propuesta del plan de formación anual.

**Carflor** desarrolla con detalle los procesos de coordinación, a todos los niveles, con el Ayuntamiento. Incide en los aspectos de acogida, integración, adaptación y formación de los profesionales, esencialmente los referidos al personal auxiliar. Aporta escasa información sobre la supervisión del personal de atención directa.

**Aralia** presenta una sucinta enumeración de los sistemas de coordinación (sobre todo interna) y de los instrumentos de supervisión de profesionales a través del programa informático y el protocolo del cumplimiento del horario. Propone la formación de grupos de mejora de calidad del servicio y foro de gestión de conocimiento.

**Óptima** ofrece una explicación algo confusa de los sistemas de coordinación interna por niveles (técnico, institucional, informático) y externa hacia el usuario y su familia y el ámbito comunitario y asistencial. En los procesos de supervisión introduce un decálogo de atención a la persona usuaria e incide en la profesionalización de los cuidados y los principios éticos del personal auxiliar.

**Ilunion** describe los procesos de coordinación interna, los contactos y reuniones de los profesionales con los diferentes comités. Establece herramientas para llevar a cabo la coordinación interna y externa. Introduce un protocolo de derivación en casos y de dilemas éticos. Destaca la supervisión como espacio de reflexión ética y orientación.

**Clece** relaciona instrumentos de control y fiscalización del servicio así como los medios de contacto con el Ayuntamiento. Menciona los instrumentos de supervisión del personal de atención directa. Supervisión enfocada al control y no como espacio de reflexión y mejora. Detalla códigos deontológicos en función de las distintas categorías profesionales.



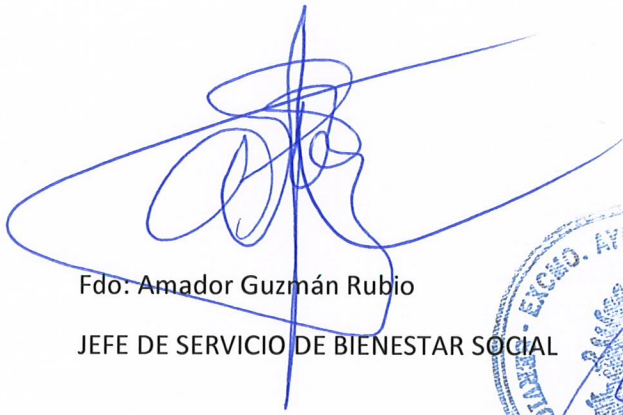


Asidma y Asistencia obtienen la misma puntuación.

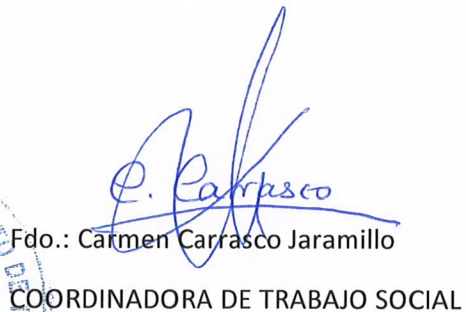
**Asidma** facilita una información genérica sobre los sistemas de coordinación, con establecimiento de mesas de trabajo, con escaso desarrollo del proceso de supervisión. En relación con los profesionales, se hace referencia a los aspectos de selección, acogida y mejora de la formación.

**Asistencia** enuncia los medios e instrumentos de coordinación entre la empresa y el Ayuntamiento, pero no concreta detalles de la misma. No presenta un estudio pormenorizado del epígrafe. Cita brevemente los procesos de supervisión entremezclados con los sistemas de calidad.

Toledo 17 de enero de 2019



Fdo: Amador Guzmán Rubio  
JEFE DE SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL



Fdo.: Carmen Carrasco Jaramillo  
COORDINADORA DE TRABAJO SOCIAL

Fdo: Ana Isabel Rodríguez Cubas  
TRABAJADORA SOCIAL

**RESULTADO PUNTUACIONES VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS DEPENDIENTES DE JUICIO DE VALOR DE LOS PROYECTOS TÉCNICOS DE AYUDA A DOMICILIO  
EN EL MUNICIPIO DE TOLEDO**



1-ASPECTOS DE FUNCIONAMIENTO Y ORGANIZACIÓN (15 p)		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
CARFLOR	SANVIDA	ILUNION	SACVR	CIECE	ARALIA	OPTIMA	CASER	ASISTENZIA	ASIDMA		
Modelo de gestión .....(2,5 máx.)	1,75	2,12	1,75	2,12	1,75	1,25	2,37	1,75	1,25		
Protocolos y actuaciones documentadas.....(2,5 máx.)	1,25	2,37	0,62	1,25	1,25	2,12	1,75	1,75	2,12		
Altas, bajas, incidencias e incidentes ..... (2,5 máx.)	1,75	1,75	1,75	1,75	1,25	2,12	1,75	1,75	1,75		
Cronogramas y sustituciones .....(2,5 máx.)	1,25	2,12	1,75	2,12	1,75	1,75	2,12	1,75	1,75		
Sistemas de atención a usuarios y familiares .....(2,5 máx.)	1,75	1,75	1,25	2,12	1,75	2,12	1,75	1,75	1,25		
Programa informático de gestión .....(2,5 máx.)	1,75	1,75	1,25	1,75	2,12	1,75	1,25	1,75	1,25		
<b>PUNTUACIÓN APARTADO 1</b>	<b>9,00</b>	<b>11,49</b>	<b>8,74</b>	<b>10,74</b>	<b>10,24</b>	<b>11,61</b>	<b>9,00</b>	<b>11,49</b>	<b>9,87</b>	<b>7,50</b>	

2- INTERVENCIÓN SOCIAL EN LAS UNIDADES FAMILIARES (15 p.)		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
CARFLOR	SANVIDA	ILUNION	SACVR	CIECE	ARALIA	OPTIMA	CASER	ASISTENZIA	ASIDMA		
Diagnóstico inicial y seguimiento de casos .....(5,0 máx.)	2,5	3,5	3,5	3,5	3,5	2,5	4,25	2,5	3,5		
Puesta en conocimiento de situaciones de riesgo.....(5,0 máx.)	2,5	1,25	4,25	4,25	4,25	2,5	4,75	2,5	2,5		
Seguimiento, valoraciones, prop. profesionales,.....(5,0 máx.)	2,5	4,25	3,5	3,5	4,25	3,5	4,25	2,5	2,5		
<b>PUNTUACIÓN APARTADO 2</b>	<b>7,50</b>	<b>9,00</b>	<b>11,25</b>	<b>11,25</b>	<b>12,00</b>	<b>9,50</b>	<b>7,50</b>	<b>13,25</b>	<b>7,50</b>	<b>8,50</b>	

3- ASPECTOS DE COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN (10 p.)		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
CARFLOR	SANVIDA	ILUNION	SACVR	CIECE	ARALIA	OPTIMA	CASER	ASISTENZIA	ASIDMA		
Sistemas de coordinación interna y externa (3 p.)	2,1	2,1	2,55	2,1	1,5	2,1	2,55	1,5	1,5		
Procesos de supervisión de los profesionales, c.éticas . .(4 p.)	2,8	3,4	2,8	3,4	2	3,4	3,8	2	2		
Definición de los puestos de trabajo (3 p.)	2,1	2,55	1,5	2,1	2,1	2,1	2,1	2,1	2,1		
<b>PUNTUACIÓN APARTADO 3</b>	<b>7,00</b>	<b>8,05</b>	<b>6,85</b>	<b>7,60</b>	<b>6,20</b>	<b>7,00</b>	<b>8,45</b>	<b>5,60</b>	<b>5,60</b>		
<b>TOTAL PUNTUACIONES</b>	<b>23,50</b>	<b>28,54</b>	<b>26,84</b>	<b>29,59</b>	<b>28,44</b>	<b>28,11</b>	<b>23,50</b>	<b>33,19</b>	<b>22,97</b>	<b>21,60</b>	

