



Ajuntament d'Arenys de Munt

Rbla. Francesc Macià, 59
08358 Arenys de Munt
Tel. 93 793 79 80
www.arenysdemunt.cat

INFORME TÈCNIC DE VALORACIÓ DELS CRITERIS SUBJECTIUS PER SELECCIONAR L'OFERTA MÉS AVANTATJOSA DE LA LICITACIÓ DEL SERVEI DE SAD

Expedient: 957/2024

A petició de la Mesa de contractació, celebrada el dia 30 de setembre de 2024, es realitza informe tècnic de valoració de criteris subjectius, documentació del sobre B, presentada pels licitadors segons criteris de l'apartat H.2 del Plec de Clàusules Administratives Particulars d'aquesta licitació.

- La puntuació màxima entre les 2 memòries serà de 40 punts.
- Caldrà que cada memòria, per separat, assoleixi una puntuació mínima de 8 punts (sobre un total de 15) per ser tingut en compte.
- Cal acompanyar les memòries de la documentació que permeti verificar les dades aportades, en cap cas complementar-les.
- L'extensió màxima per cada memòria no podrà superar les 4 pàgines a una cara, o el que és el mateix, 2 a doble cara. Caràtula/index a part. No es tindran en compte les pàgines que excedeixin el límit establert.
- És obligatori l'ús de la següent tipografia per redactar els projectes: lletra Calibri 12, justificada, interlineat senzill.
- Per cada criteri sotmès a judici de valor, s'estableix la següent graella de valoració amb una puntuació a aplicar a la puntuació màxima designada per a cada ítem inclòs a cada criteri.
 - Concreció de les accions proposades: 40 % de la puntuació
 - Definició dels objectius: 30 % de la puntuació
 - Coherència dels objectius amb les accions proposades 30 % de la puntuació

Memòria I. Qualitat del servei

En aquest document caldrà descriure el sistema d'avaluació, seguiment i millora de la qualitat de cada servei prestat, així com d'un mecanisme de traspàs a serveis socials municipals sobre aquesta avaluació qualitativa individualitzada i el grau d'assoliment dels objectius establerts de cada usuari. La puntuació màxima serà de 20 punts.

Es valoraran els següents aspectes:

- Descripció dels sistemes de comunicació entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament, i sistemes de comunicació dins de la mateixa empresa respecte al servei a prestar. Fins a 5 punts.
- Procediments d'actuació del servei davant les problemàtiques que puguin anar sorgint i que permetin una avaluació real de les situacions ateses. Es valorarà



Ajuntament d'Arenys de Munt

Rbla. Francesc Macià, 59
08358 Arenys de Munt
Tel. 93 793 79 80
www.arenysdemunt.cat

l'existència de protocols de detecció, comunicació i actuació davant les incidències.
Fins a 5 punts.

- Sistema d'indicadors de qualitat dels serveis prestats. Fins a un màxim de 5 punts.
- Sistema per avaluar la satisfacció de les persones usuàries. Fins a un màxim de 5 punts.

Memòria II. Protocols específics

En aquest document caldrà descriure els protocols específics amb els quals compta l'empresa per a la detecció, valoració i traspàs als serveis socials municipals. La puntuació màxima serà de 20 punts.

Es valoraran els següents aspectes:

- Protocol de detecció de situacions de possible deteriorament cognitiu. Fins a un màxim de 5 punts.
- Protocol de detecció de casos de maltractament. Fins a un màxim de 5 punts.
- Protocol de valoració de l'estat en què es troba l'habitatge on es porta a terme el servei. Fins a un màxim de 5 punts.
- Protocol de valoració de l'absentisme: 5 punts.

En base a l'anterior, s'emet el següent informe:

I.- En relació als criteris que depenen de judicis de valors, les tres empreses han presentat el document correctament segons el PCAP.

II.- Memòria I. Qualitat del servei

En aquest apartat es descriu el sistema d'avaluació. Seguiment i millora de la qualitat del servei prestat, així com d'un mecanisme de traspàs a serveis socials municipals sobre aquesta avaluació qualitativa i el grau d'assoliment dels objectius. Puntuació màxima 20 punts, cada ítem tindrà un màxim de 5 punts.

	MAP	SERSA	CARING WELL
Sistema de comunicació	3	4	3
Procediment del servei davant problemàtica	4	4	2
Indicadors de qualitat de serveis prestats	3	5	4
Sistema per Avaluar la satisfacció dels usuàries	4	4	4
TOTAL:	14	17	13



Ajuntament d'Arenys de Munt

Rbla. Francesc Macià, 59
08358 Arenys de Munt
Tel. 93 793 79 80
www.arenysdemunt.cat

Concreció de les accions proposades (40%)	30%	40%	20%
Definició dels objectius (30%)	20%	20%	10%
Coherència dels objectius amb les accions (30%)	20%	30%	10%
TOTAL:	70%	90%	40%

Les tres empreses han presentat la documentació requerida, la seva puntuació s'ha marcat segons la coherència dels objectius amb les accions.

L'empresa SERSA presenta de cada ítem una explicació més acurada, en relació al sistema de comunicació és òptima per la coordinació amb serveis socials, al igual que el procediment del servei davant una problemàtica. Pel que fa als indicadors de qualitat i sistema de satisfacció presenten una bona proposta de qualitat en coherència amb l'avaluació proposada. Per aquest motiu tenen la puntuació més alta.

Seguidament l'empresa MAP, presenta un procediment davant d'una problemàtica i sistema per avaluar les satisfaccions dels usuaris a on hi trobem una explicació més definida i coherent amb els objectius. Pel que fa referència al sistema de comunicació i indicadors de qualitat la proposta de les accions son correctes però poc concretes i cal adequar millor cada ítem per a cada servei. Manca posar èmfasi a la persecució de l'assoliment dels objectius.

Per últim l'empresa Caring Well presenta uns objectius coherents, manca incidir en quines seran les accions que es durien a terme, aquest fet origina un conjunt de dubtes que no es poden resoldre.

III.- Memòria II. Protocols específics

En aquest apartat es descriu els protocols específics amb els quals compta l'empresa per a la detecció, valoració i traspàs als serveis socials municipals. La puntuació màxima serà de 20 punts, cada ítem tindrà un màxim de 5 punts.



Ajuntament d'Arenys de Munt

Rbla. Francesc Macià, 59
08358 Arenys de Munt
Tel. 93 793 79 80
www.arenysdemunt.cat

	MAP	SERSA	CARING WELL
Protocol detecció possible deteriorament cognitiu	5	5	4
Protocol detecció casos de maltractament	5	5	3
Protocol valoració estat de l'habitatge	4	5	4
Protocol valoració absentisme	4	5	3
TOTAL:	18	20	14

Concreció de les accions proposades (40%)	30%	40%	20%
Definició dels objectius (30%)	30%	30%	10%
Coherència dels objectius amb les accions (30%)	20%	30%	10%
TOTAL:	80%	100%	40%

Les tres empreses han presentat els quatre protocols que es demanaven, el que ha marcat la seva puntuació és l'explicació i com portarien a terme les accions juntament amb els objectius.

En relació a l'empresa MAP els dos primers protocols han rebut la puntuació màxima perquè hi ha una coherència i una correcta explicació, a la qual s'entén com s'actuarià. Perquè fa els dos últims protocols comparant amb SERSA no hi ha una explicació tan detallada, i poden sorgir dubtes de les accions que establirien.

Pel que fa a SERSA, els quatre protocols mantenen una coherència dels objectius amb les accions. Les descripcions de cada un d'ells hi ha una correcta definició de les actuacions i coordinacions que es portarien a terme amb serveis socials.

Per últim, en Caring Well del primer i tercer protocol ens trobem amb una millor definició dels objectius, però dels altres dos hi ha una manca d'informació rellevant, a la qual només presenten una esquema i no fa possible veure la coherència dels objectius amb les accions, per aquest motiu han rebut la puntuació més baixa.



Ajuntament d'Arenys de Munt

Rbla. Francesc Macià, 59
08358 Arenys de Munt
Tel. 93 793 79 80
www.arenysdemunt.cat

D'acord amb les dades exposades anteriorment, la puntuació total dels criteris subjectius atorgats a cada empresa és la següent:

	MAP	SERSA	CARING WELL
Puntuació Memòria I	14	17	13
Puntuació Memòria II	18	20	14
Puntació Total:	32	37	27

Es tramet el següent informe a la mesa de contractació.

Tècnica responsable del contracte

Arenys de Munt

(Document signat electrònicament)