



**INFORME DE VALORACIÓ DELS CRITERIS D'ADJUDICACIÓ SUBJECTIUS DEL CONTRACTE DE
SERVEI D'AJUT A LA LLAR DE L'AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET,
AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ SOCIALMENT RESPONSABLES**

Expedient: 2024-SE-OH-26
Modalitat: Contracte Públic
Promotor: Àrea de Famílies i Drets Socials
Procediment: Obert Harmonitzat
Tipus: Serveis
Objecte: **SERVEI D'AJUT A LA LLAR DE L'AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE
GRAMENET, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ SOCIALMENT RESPONSABLES.**
Data: 29-11-2024

1. ANTECEDENTS

Els serveis d'atenció domiciliària són de prestació obligatòria per part de l'administració local (municipis de més de 20.000 habitants) en tant que s'enquadren en els serveis socials bàsics, d'acord amb el que estableixen l'article 16 i següents de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials.

Aquests serveis estan cofinançats pel Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya i els ajuntaments i, en el cas dels serveis vinculats a l'aplicació de la Llei 39/2006, d'atenció a la dependència, també hi participa l'Estat, a través de la Generalitat.

La cartera de serveis socials defineix el SALL com un conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal.

Es tracta del principal servei de suport i d'atenció a les persones que es desenvolupa en l'entorn domiciliari i que és prestat des de la proximitat, integrat amb la resta de serveis domiciliaris i en la pròpia comunitat, amb vocació de ser un servei de qualitat, flexible, efectiu, sostenible, eficient i centrat en la persona i el seu entorn de cura més immediat.

L'informe del servei gestor justifica la necessitat de licitar aquest servei i també s'ha acreditat que l'Ajuntament no disposa dels mitjans materials i personals propis per cobrir les necessitats requerides.

Les empreses que concorren a licitació són:

- OHL SERVICIOS INGESAN, S.A., amb NIF A27178789,
- PROTECCIÓN GERIÁTRICA 2005, S.L., amb NIF B53977013

2. INTRODUCCIÓ

2.1. Breu descripció de l'objecte de la licitació.

És objecte d'aquest contracte la gestió dels Serveis d'Ajut a la Llar en el marc dels Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, en les seves dues tipologies de servei: l'atenció personal i l'ajut a la llar. La definició del servei en el seu conjunt l'anomenarem Servei d'Ajut a la Llar, d'ara en

endavant SALL, que és l'atenció social que es presta a una persona en el lloc on viu, en qualsevol etapa de la seva vida, amb l'objectiu de mantenir-se en el seu entorn habitual i aconseguir així el seu màxim nivell de qualitat de vida, benestar i autonomia, adreçada a persones i/o famílies.

Complementàriament la finalitat del contracte és afavorir l'estabilitat laboral del personal que prestarà el servei.

2.2. Objectiu de l'informe

Aquest informe recull l'avaluació dels criteris subjectius subjectes a judicis de valor de l'expedient de contractació del **Servei d'Ajut a la Llar de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, amb mesures de contractació socialment responsables.**

3. METODOLOGIA

3.1. Descripció del procés d'avaluació.

La puntuació global en aquest apartat s'obtindrà en funció de les puntuacions parcials que corresponen a un projecte pilot de millora de la qualitat en l'ús de solucions tecnològiques en els serveis; a una proposta de millora de la qualitat en el procés d'implementació de la modalitat de SALL integral i a una proposta de millora a la coordinació sociosanitària en l'atenció a persones que reben SALL, que han de figurar en una Memòria especificant els aspectes relacionats a continuació, i de conformitat amb el detall especificat a l'annex 3 del PCAP.

La puntuació s'obté de l'aplicació dels següents criteris:

CRITERIS SUBJECTE A JUDICI DE VALOR	Puntuació màxima
	25
1. Pel projecte que millori la qualitat en l'ús de solucions tecnològiques en els serveis.	10
2. Pel projecte que millori la qualitat en el procés d'implementació de la modalitat de SALL integral	10
3. Pel projecte que aportï millores a la coordinació sociosanitària en l'atenció a persones que reben SALL	5

3.2. Criteris utilitzats per a la valoració subjectiva

La puntuació de cada apartat es realitzarà tenint en compte únicament la descripció aportada pels licitadors a la proposta tècnica i en funció del major compliment dels requisits i especificacions indicades al Plec de prescripcions tècniques, de la següent manera:

- **Molt o bastant satisfactori:** Propostes totalment o molt adequades amb contingut coherent, concretes, que permetin justificar la seva viabilitat i/o possibilitat d'execució, i ben plantejades, detallades de forma clara i precisa, que suposin assolir millores substancials, proposades per assolir una correcta u òptima execució del contracte, innovadores, que aportin valor afegit, o que es consideri que són millors que la resta de propostes en aquest apartat, sense que es produeixin incongruències i/o aspectes no resolts i que incloguin tota la informació preceptiva detallada i adaptada a la realitat del municipi, sense incongruències i/o aspectes no resolts. La seva puntuació serà entre un 75 i un 100% de la valoració de l'apartat.
- **Satisfactori:** Propostes adequades amb contingut coherent, que satisfan plenament les

necessitats del servei, i expliquen de forma bàsica i suficient els seus recursos, objectius amb millores no substancials o amb benefici limitat per assolir la correcta execució del contracte i que incloguin tota la informació preceptiva detallada. La seva puntuació serà entre un 50 i un 75% de la valoració de l'apartat.

- **Poc o molt poc satisfactori:** Propostes amb continguts bàsics, poc rellevants, poc aplicables, amb objectius i millores no substancials i amb benefici limitat, o que detallen de forma insuficient o poc clara alguns aspectes de l'objecte del contracte, o que aportin informació o elements irrelevants. La seva valoració serà entre un 0 i un 50%

4. ANÀLISI DE PROPOSTES

4.1. Descripció del procés d'avaluació.

4.1.1 Pel projecte que millori la qualitat en l'ús de solucions tecnològiques en els serveis. Fins a 10 punts

Justificació: La tecnologia entesa com l'aplicació dels coneixements i avenços científics a la pràctica és un element essencial per al desenvolupament dels serveis. L'atenció domiciliària, per la seva característica vinculada a l'atenció personal i la cura, ha estat mancada d'innovacions significativesque, mitjançant l'ús de les tecnologies, permetin una millora en aspectes clau com la qualitat de vida de les persones, la seguretat i la salut tant de les persones ateses com de les professionals que presten el servei, l'organització i optimització dels recursos o l'augment de la productivitat. En aquest sentit, és necessari desenvolupar projectes pilot que permetin provar i avaluar l'aplicació de tecnologies que millorin els resultats d'aquest servei.

Per aquest apartat ha de centrar-se en un o més dels següents àmbits:

- qualitat de vida de les persones,
- seguretat i salut de persones ateses i de professionals,
- organització i optimització del servei.
- increment de la productivitat

Contingut necessari i valorable del projecte que es presenti:

El projecte pilot (centrat en un o més àmbits) pot contenir diverses accions a realitzar que s'orientin cap a l'aplicació de solucions tecnològiques (enteses en el sentit ampli i no limitades a les tecnologies de la informació i la comunicació) que permetin millorar les condicions de la prestació del servei, tant des de la perspectiva interna (organització, productivitat, seguretat del personal...) com des de la perspectiva de la qualitat percebuda (millora del servei prestat, qualitat de vida, etc.) i a més ha de contenir:

- Àmbit sobre el que incideix
- Identificació de la situació que es vol resoldre/millorar
- Objectius
- Accions
- Població diana: abast de la prova pilot (nombre de llars)
- Recursos previstos per dur a terme el projecte
- Mitjans necessaris: quantificació dels instruments o elements tecnològics a

implementar

- Resultats esperats
- Indicadors d'avaluació

Valoració: Les propostes es valoraren en relació amb l'establert al Plec de Prescripcions Tècniques i en funció del grau de concreció de les accions proposades, definició dels objectius, coherència dels objectius amb les accions proposades, viabilitat de les accions proposades i mitjans proposats, adequació i impacte de les accions a la finalitat de la proposta i adequació de l'indicador per mesurar els resultats.

Per tant la valoració d'aquest apartat serà:

Molt satisfactori: de 7,5 a 10 punts

Satisfactori: de 5 a 7,4 punts

Poc o gens satisfactori: de 0 a 4,9 punts

4.1.2 Pel projecte que millori la qualitat en el procés d'implementació de la modalitat de SALL integral. Fins a 10 punts

Justificació: l'alt volum de serveis d'atenció a domicili, tant en nombre d'hores com en nombre de persones ateses, facilita introduir noves formes d'organització del servei que permetin millorar tant la pròpia atenció a les persones com les condicions de treball de les professionals que el presten, alhora que garantir les sinèrgies necessàries per donar una resposta coordinada i integrada, amb la comunitat i l'entorn de cura familiar i social de la persona que dona atenció de forma majoritària a les persones amb necessitats.

A proposta haurà de millorar la qualitat sobre les condicions i/o accions mínimes obligatòries previstes en el PPT en qualsevol de moment del procés d'implementació del nou model.

Contingut necessari i valorable de la proposta que es presenti:

Atès que la prestació del servei de SALL integral és una obligació del contracte i que aquesta serà progressiva per a les adjudicatàries per garantir el seu bon funcionament i la consolidació del model. La proposta de millora hauran de referir-se a:

1. Proposta d'organització dels recursos humans, tècnics i materials necessaris en procés de desplegament.
2. Pla de comunicació previ a la implantació.
3. Mecanismes per mitigar el dinamisme del servei (altes, baixes, baixes temporals, etc.).
4. Identificació de mesures per millorar la productivitat mitjançant la implementació de metodologies d'intervenció de caràcter grupal o creant sinèrgies amb la comunitat.
5. Pla de configuració organitzativa de l'equip, sistemes de coordinació interns, sistemes de coordinació entre l'equip i l'empresa, entre l'equip i la persona atesa i el seu entorn, entre l'equip i els agents socials, sanitaris i cívics de la comunitat.
6. Pla de contingències.
7. Pla d'integració i interrelació del territori en el context comunitari: incloent la prospecció de la situació.

8. Pla de participació de les professionals d'atenció directa en la millora continua del procés d'implantació i consolidació del model.

Valoració: Les propostes es valoraren en relació amb l'establert a la clàusula quarta del Plec de Prescripcions Tècniques i en funció del grau de concreció de les accions proposades, definició dels objectius, coherència dels objectius amb les accions proposades, viabilitat de les accions proposades i mitjans proposats, adequació i impacte de les accions a la finalitat de la proposta, adequació de l'indicador per mesurar els resultats i participació de les professionals d'atenció directa.

Per tant la valoració d'aquest apartat serà:

Molt satisfactori:	de 7,5 a 10 punts
Satisfactori:	de 5 a 7,4 punts
Poc o gens satisfactori:	de 0 a 4,9 punts

4.1.3 Pel projecte que aportï millores a la coordinació sociosanitària en l'atenció a persones que reben SALL. Fins a 5 punts

Justificació: És voluntat de l'Ajuntament mantenir i desenvolupar acords de coordinació nous que permetin treballar en la línia d'aconseguir una integració social i sanitària el més completa possible, per tant el licitador haurà d'aconseguir l'adequada integració i coordinació amb els serveis que integren la cartera de serveis de salut, i especialment amb les Àrees bàsiques de Salut, ABS, amb el Programa Atenció Domiciliària i Equips suport, PADES, i Centres socio-sanitaris de referència d'acord amb els procediments i protocols que estableixi l'Ajuntament.

Contingut necessari i valorable del projecte que es presenti:

El projecte pot abordar una o varies de les propostes que permetin millorar la coordinació amb el sistema de salut i/o evitin situacions no desitjables.

Les propostes hauran de contenir:

1. Identificació de mesures que permetin una correcta coordinació i coneixement de la situació de la persona de tots els professionals que intervenen en el mateix domicili.
2. Identificació de mesures que permetin una correcta coordinació i coneixement de les diferents actuacions que porten a terme tots els professionals que intervenen en el mateix domicili.
3. Accions que millorin la coordinació entre tots els professionals que intervenen en el mateix domicili.
4. Accions que permetin l'elaboració conjunta amb el servei de salut d'un pla integral que inclogui les accions de les diferents disciplines i serveis que intervenen a la llar.

Valoració: Les propostes es valoraren en relació amb l'establert al Plec de Prescripcions Tècniques i en funció del grau de concreció de les accions proposades, definició dels objectius, coherència dels objectius amb les accions proposades, viabilitat de les accions proposades i mitjans proposats, adequació i impacte de les accions a la finalitat de la proposta, adequació de l'indicador per mesurar els resultats i participació de les professionals d'atenció directa.

Per tant la valoració d'aquest apartat serà:

Molt satisfactori:	de 3,75 a 5 punts
Satisfactori:	de 2,5 a 3,74 punts
Poc o gens satisfactori:	de 0 a 2,49 punts

L'empresa licitadora OHL SERVICIOS INGESAN , S.A., amb NIF A27178789, declara que en relació amb la documentació aportada es considera confidencial el document:

- Projecte pilot sobre la qualitat tecnològica en l'ús de solucions tecnològiques,

L'empresa argumenta que es per raó de la seva vinculació a secrets tècnics o comercials. Aquest caràcter confidencial es justifica donat que representa un valor estratègic per al servei i l'empresa i comporta un avantatge competitiu per a l'empresa i pot afectar a la seva competència en el mercat.

L'empresa licitadora PROTECCIÓN GERIÁTRICA 2005, S.L., amb CIF B-53.977.013, considera de caràcter confidencial en el seu projecte tècnic, les propostes que a continuació se relaciona:

- Projecte que millori la qualitat en el procés d'implementació de la modalitat de SALL Integral.

- Projecte que aporti millores en la coordinació sociosanitària en l'atenció a persones que reben SALL:

- Identificació de mesures que permetin una correcta coordinació i coneixement de les diferents actuacions que portin a terme tots els professionals que intervinguin en el domicili.

- Accions que millorin la coordinació entre tots els professionals que intervinguin en el mateix domicili.

L'empresa considera confidencial els punts referenciats donat que incideixen directament en la gestió i procediments que es porten a terme a l'empresa i en els que s'ha invertit finançament i personal per portar-los a terme i desenvolupar una estratègia empresarial, que en ser públics perjudicarien a la empresa.

En aquestes declaracions no es consideren les raons de confidencialitat donat que les propostes ja són d'àmplia aplicació en el sector i per tant no suposa un element específic, concret, propi, original i exclusiu de les empreses licitadores.

4.2. Resum i avaluació de les propostes rebudes

4.2.1. Pel projecte que millori la qualitat en l'ús de solucions tecnològiques en els serveis. Fins a 10 punts

- OHL SERVICIOS INGESAN , S.A., amb NIF A27178789:

Aquest projecte s'ha centrat en l'àmbit de la seguretat i salut de les persones ateses i dels professionals. La proposta tot i que representa una millora de la seguretat de les persones deixa descobertes moltes hores del dia ja que no s'ofereix el servei d'una central receptora d'avisos 24 hores al dia tots els dies de la setmana.

També, resulta un servei que ja s'està força experimentat en el sector i conegut i que no aporta cap innovació.

L'explicació dels objectius no queda gaire clara en algunes definicions proposades i altres no estan relacionats amb l'objecte de la millora.

S'especifica una limitació respecte de la prestació del servei gaire significativa donat que només es poden abastar 100 persones i aquestes han de tenir connexió a internet al seu domicili. Per resoldre aquesta limitació aquest licitador proposa fer-se càrrec del cost de la contractació del servei d'internet, excepcionalment, però no s'especifica en quina quantia de persones beneficiàries podria aplicar-se.



- PROTECCIÓN GERIÁTRICA 2005, S.L., amb NIF B53977013:

Aquest licitador presenta una proposta en l'àmbit de la seguretat i salut de persones ateses i de professionals.

L'objectiu de la millora és clar i s'han identificat correctament les situacions en les quals la seva aplicació representaria una millora en les comunicacions, les accions i els mitjans necessaris.

Els resultats esperats estan clarament definits donat que queda reflectit que l'experiència començaria amb una població diana de 400 usuaris i posteriorment s'arribaria al 100% de les persones ateses al servei d'ajut a la llar de Santa Coloma de Gramenet.

S'ofereixen 1.000 llicències per accedir a l'aplicació, per tal d'incloure també a familiars cuidadors. També, s'aportarien sense cap cost 100 tablettes electròniques.

VALORACIÓ:

ITEMS	OHL SERVICIOS INGESAN , S.A.	PROTECCIÓN GERIÁTRICA 2005, S.L.
Àmbit sobre el que incideix	5	7,4
Identificació de la situació que es vol resoldre/millorar	5	5
Objectius	5	7,4
Accions	5	5
Població diana: abast de la prova pilot (nombre de llars)	6	6
Recursos previstos per dur a terme el projecte i mitjans necessaris	7	7,5
Resultats esperats	7,4	7,4
Indicadors d'avaluació	5	6
TOTAL	45,4	51,7

RESULTAT VALORACIÓ	5,68	6,46
	Satisfactori	Satisfactori

4.2.2. Pel projecte que millori la qualitat en el procés d'implementació de la modalitat de SALL integral. Fins a 10 punts

- OHL SERVICIOS INGESAN , S.A., amb NIF A27178789:

La proposta està expressada de manera satisfactòria en tots els apartats requerits, amb claredat i concreció. Les accions proposades són viables i adequades per assolir l'objectiu que es demana.

Cal senyalar que l'oferta millora la rati de professionals recollida al PPT, fet que denota l'interès per dur a terme amb més garanties el procés d'implementació del nou model de SALL.

També es compromet a substituir a les professionals en cas d'absència, en un termini de 6 hores, termini molt inferior a les 24 hores que es demanen al PPT. S'ofereix material d'estimulació cognitiva per millorar l'atenció als usuaris i dotar de més eines a les professionals.

- PROTECCIÓN GERIÁTRICA 2005, S.L., amb NIF B53977013:

La proposta de millora resulta en general poc clara i concreta. No queden especificats els objectius ni tampoc com es durien a terme.

S'ofereixen millores poc significatives per la implementació d'aquesta nova modalitat de SALL. Es concreten les millores que queden referides a l'entrega de motxilles, tallers per als usuaris i familiars,

així com trobades lúdiques. També, s' ofereixen 1.000 € per atendre necessitats bàsiques.

VALORACIÓ:

ITEMS	OHL SERVICIOS INGESAN , S.A.	PROTECCIÓN GERIÁTRICA 2005, S.L.
Proposta d'organització dels recursos humans, tècnics i materials necessaris en procés de desplegament	9	6
Pla de comunicació previ a la implantació	6	4
Mecanismes per mitigar el dinamisme del servei (altes, baixes, baixes temporals, etc)	7	4
Identificació de mesures per millorar la productivitat mitjançant la implementació de metodologies d'intervenció de caràcter grupal o creant sinergies amb la comunitat	8	7
Pla de configuració organitzativa de l'equip, sistemes de coordinació interns, sistemes de coordinació entre l'equip i l'empresa, entre l'equip i la persona atesa i el seu entorn, entre l'equip i els agents socials, sanitaris i cívics de la comunitat	7	5
Pla de contingències	7	5
Pla d'integració i interrelació del territori en el context comunitari: incloent la prospecció de la situació	8	4
Pla de participació de les professionals d'atenció directa en la millora continua del procés d'implantació i consolidació del model	7	5
TOTAL	59	40

RESULTAT VALORACIÓ	7,38	5
	Satisfactori	Satisfactori

4.2.3. Pel projecte que aporti millores a la coordinació sociosanitària en l'atenció a persones que reben SALL. Fins a 6 punts

- OHL SERVICIOS INGESAN , S.A., amb NIF A27178789:

La millora presentada no s'ajusta al que es sol·licitava, la implementació es inviable ja que "obliga " a un nou model de funcionament als serveis de salut de la xarxa d'atenció primària. Planteja l'ús d'una plataforma compartida per tots els professionals quan la gestió del servei ja disposa d'una i afegir d'altres no resulta gens convenient. No fa esment a com ha previst que farà el tractament de les dades de caire personal i de salut que proposa compartir.

- PROTECCIÓN GERIÁTRICA 2005, S.L., amb NIF B53977013:

La millora proposada respecte de l'ús de la aplicació informàtica de gestió del servei i les seves possibilitats és la que es proposa en el plec tècnic i que el propi ajuntament posarà a disposició per a la prestació del servei, Per tant, no es considera aquesta millora.

VALORACIÓ:

ITEMS	OHL SERVICIOS INGESAN , S.A.	PROTECCIÓN GERIÁTRICA 2005, S.L.
Identificació de mesures que permetin una correcta coordinació i coneixement de la situació de la persona de tots els professionals que intervenen en el mateix domicili	0	0
Identificació de mesures que permetin una correcta coordinació i coneixement de les diferents actuacions que porten a terme tots els professionals que intervenen en el mateix domicili	0	0

Accions que millorin la coordinació entre tots els professionals que intervenen en el mateix domicili	0	0
Accions que permetin l'elaboració conjunta amb els serveis de salut d'un pla integral que inclogui les accions de les diferents disciplines i serveis que intervenen a la llar	0	0
TOTAL	0	0

RESULTAT VALORACIÓ	0	0
	Poc o gens satisfactori	Poc o gens satisfactori

5. RESULTATS DE LA VALORACIÓ I CONCLUSIÓ

5.1. Resultats de la valoració

CRITERIS SUBJECTE A JUDICI DE VALOR	Puntuació Màxima, 25	OHL SERVICIOS INGESAN , S.A. (NIF A27178789)	PROTECCIÓN GERIÁTRICA 2005, S.L. (NIF B53977013)
1. Pel projecte que millori la qualitat en l'ús de solucions tecnològiques en els serveis.	10	5,68	6,45
2. Pel projecte que millori la qualitat en el procés d'implementació de la modalitat de SALL integral	10	7,38	5,00
3. Pel projecte que aportï millores a la coordinació sociosanitària en l'atenció a persones que reben SALL	5	0	0
TOTAL		13,06	11,45

5.2. Conclusió

En conclusió, la valoració de la documentació presentada per les empreses licitadores, corresponent al Sobre B, criteris subjectes a judici de valor i per les raons exposades, ha estat la següent:

- **OHL SERVICIOS INGESAN , S.A., amb NIF A27178789: 13,06 punts.**
- **PROTECCIÓN GERIÁTRICA 2005, S.L., amb NIF B53977013: 11,45 punts.**

Encarna Zurita
Directora de Famílies i Drets Socials

Javier Hurtado
Responsable tècnic de
Programes de Gent Gran

Santa Coloma de Gramenet, a la data de signatura.