



INFORME TÈCNIC DE VALORACIÓ DELS CRITERIS QUE PER A LA SEVA AVALUACIÓ REQUEREIXEN DE JUDICI DE VALOR DEL CONTRACTE DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE L'AJUNTAMENT DE SANT JOAN DESPÍ (CO2025048ASI)

1. ANTECEDENTS

Mitjançant acord de l'Ajuntament Ple de data 31.07.2025 es va aprovar l'expedient de contractació CO2025048ASI i es va disposar l'obertura del procediment d'adjudicació, mitjançant tramitació ordinària i procediment obert harmonitzat, per contractar el Servei d'atenció domiciliària de l'Ajuntament de Sant Joan Despí, amb un pressupost base de licitació de 2.948.335,45€ l'IVA inclòs (2.834.937,93€ l'IVA no inclòs) i un valor estimat del contracte de 4.907.934,47€, amb una durada de dos (2) anys, prorrogable un any més.

La Mesa de Contractació, en sessió del dia 23.09.2025 va procedir a l'obertura del sobre digital A de les licitadores presentades en aquest procediment, donant per admeses totes les proposicions presentades.

Han presentat oferta les licitadores següents:

Plica	Licitadores	NIF
1	ACCENT SOCIAL, S.L.U	B66808213
2	ABD ASSOCIACIO BENESTAR I DESENVOLUPAMENT	G59435180
3	CARING WELL GESTION DIRECTA SL (QIDA)	B02798460
4	PROTECCION GERIATRICA 2005, S.L.	B53977013
5	SUARA SERVEIS SCCL	F17444225

Seguidament, la Mesa de Contractació va procedir a l'obertura del sobre digital corresponent als criteris d'adjudicació avaluables amb judici de valor i en va traslladar la documentació tècnica al servei promotor a l'efecte d'emetre l'informe tècnic d'avaluació.

2. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

El Plec de clàusules administratives particulars (en endavant, PCAP) regulador d'aquest contracte en la clàusula 21 disposa al respecte dels criteris vinculats a l'objecte del contracte que depenen d'un judici de valor el següent:

La proposta de gestió s'haurà de presentar en un document PDF amb màxim 20 pàgines lletra Arial 11, que es valorarà en el seu conjunt fins a 49 punts. L'increment del número de pàgines sobre el límit citat no implicarà l'exclusió de l'oferta, però sí que només es tinguí en consideració la informació continguda en les 20 primeres pàgines. La portada i l'índex no compten en aquestes 20 pàgines.



L'índex de les propostes seguirà l'ordre dels criteris i els seus apartats. Per a la puntuació es valorarà el seu contingut, la concreció en la descripció de les propostes, la consecució dels objectius, l'adequació al present contracte, la coherència i viabilitat de les accions proposades, l'eficiència, el detall i claredat dels documents, la facilitat de comprensió, esquemes explicatius i quadres resum, i qualsevol proposta que aportí benefici o valor afegit a l'execució del contracte.

D'altra banda, la introducció de continguts massa genèrics, poc concrets, que no detallin correctament els objectius i recursos, tindran una avaluació inferior. I no es valoraran continguts teòrics sense aplicació pràctica, impropis, irrelevants, superflus, innecessaris o que no s'adeqüin a l'objecte del contracte, així com esquemes, diagrames o aquells continguts que siguin intel·ligibles o prou visibles.

Per a la puntuació dels diferents apartats dels criteris avaluable per judici de valor, es valorarà cadascun fins a dos decimals, de la següent manera:

Valoració resumida del Judici de Valor	<u>Resultat Judici de Valor (RJV):</u> % de la puntuació màxima valoració de cada apartat
EXCEL·LENT: Quan la proposta en relació a l'apartat a valorar sigui totalment adequada amb contingut molt coherent, concreta i ben plantejada, proposada per assolir amb excel·lència l'execució del contracte, que aportin molt valor afegit, o que es consideri que són molt superiors a la resta de propostes presentades (pot ser obtinguda per cap, per una, o per més d'una de les propostes presentades).	100%
NOTABLE: Quan la proposta en relació a l'apartat a valorar sigui molt adequada amb contingut coherent, concreta i ben plantejada, detallada de forma clara, proposada per assolir de forma òptima la correcta execució del contracte, que aportin valor afegit, (pot ser obtinguda per cap, per una, o per més d'una de les propostes presentades).	80%
BÉ: Quan la proposta en relació a l'apartat a valorar sigui força adequada amb contingut coherent, ben plantejada, però no estigui suficientment detallada o desenvolupada, proposada per assolir de forma òptima l'execució del contracte però aportant poc valor afegit, (pot ser obtinguda per cap, per una, o per més d'una de les propostes presentades).	65%
SUFICIENT: Quan la proposta en relació a l'apartat a valorar sigui adequada amb contingut coherent, que compleixi les necessitats del servei, i detalli suficientment els seus recursos i objectius per assolir la correcta execució de l'actuació (pot ser obtinguda per cap, una, o més d'una de les propostes presentades).	50%
INSUFICIENT: Quan la proposta en relació a l'apartat a valorar presenti continguts bàsics , poc rellevants, poc aplicables, o que detallin de forma insuficient o poc clara alguns aspectes de l'actuació (pot ser obtinguda per cap, una, o per més d'una de les propostes presentades).	25%
DEFICIENT: Quan la proposta en relació a l'apartat a valorar presenta informació o elements irrelevants o es limiti a transcriure els continguts del PPT (pot ser obtinguda per cap, una, o més d'una de les propostes presentades).	0%

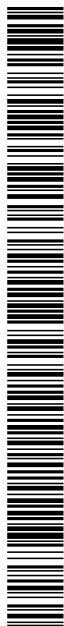


Amb més detall, els apartats en què es desglossarà la memòria presentada i que se sotmetran a judici de valor es valoraran prenent en consideració el següent:

1.	ORGANITZACIÓ I RECURSOS HUMANS <i>Es valorarà la proposta:</i> - De millora dels espais de supervisió professional previstos en el plec tècnic, les accions per garantir la seva execució i afavorir la participació dels/de les treballadors/es als espais de supervisió professional (fins a 5 punts) - D'accions per promoure l'estabilitat del personal evitant la rotació de professionals, les mesures de prevenció de l'absentisme i per a la millora de la salut laboral, i les polítiques de conciliació familiar (fins a 10 punts).	Fins a 15 punts
2.	SEGUIMENT I CONTROL DEL SERVEI <i>Es valorarà la proposta:</i> - De les aplicacions informàtiques utilitzades en la gestió del servei, canals de comunicació amb l'Ajuntament d'incidències relacionades amb el personal, en concret comunicació d'absències per qualsevol motiu, substitucions, incapacitat temporal, etc., accés per consultes, facilitat d'ús, dades en temps real, el seu funcionament en el control de tasques i actuacions, registres, incidències, comunicats periòdics i el seu contingut, visualització i exportació d'informes (fins a 10 punts) - Proposta d'un sistema per avaluar la satisfacció dels serveis per part de les persones usuàries. Es valorarà la idoneïtat de les mesures de valoració de la satisfacció: tipus i periodicitat, així com els indicadors de satisfacció (fins a 5 punts)	Fins a 15 punts
3.	ATENCIÓ A LES PERSONES USUÀRIES I FAMÍLIES <i>Es valorarà la proposta:</i> - De circuits de comunicació amb la persona usuària i la seva família, la potenciació dels mecanismes de participació, rapidesa en les respostes i resolucions d'incidències (fins a 10 punts). - De detecció per part dels treballadors d'atenció directa i/o del personal de coordinació de situacions específiques de risc o identificació de canvis significatius en la situació de la persona que poden ser indicatius de què cal revisar la planificació del servei (fins a 9 punts).	Fins a 19 punts

3. CONSIDERACIONS ESPECIALS

La declaració de confidencialitat de les licitadores sobre la memòria tècnica presentada s'ha tingut en compte en la redacció del present informe.



Les memòries presentades per les licitadores compleixen amb els requeriments formals dels apartats sotmesos a un judici de valor.

4. VALORACIÓ DE LES PROPOSTES TÈNIQUES

1. ORGANITZACIÓ I RECURSOS HUMANS

PLICA 1. ACCENT SOCIAL SLU

En el primer subapartat, la licitadora fa una proposta d'acompanyament continuat als professionals i amb acompanyament d'experts que supera àmpliament el previst en el Plec de prescripcions tècniques (PPT), amb espais de supervisió dels que concreta la temporalitat i les persones assignades.

Desenvolupa les mesures de supervisió i en fa concreció. La proposta de supervisió amb professionals externs, aporta molt valor afegit a la proposta, tant pel que fa a l'atenció directa al personal, com respecte a aquest en relació a les persones usuàries. També es valora molt positivament la mesura que aprofita l'experiència interna.

La proposta es complementa de forma molt coherent amb els mecanismes d'implementació, seguiment i avaluació, amb la inclusió d'indicadors per al seu control.

Pel que fa al subapartat "*De millora dels espais de supervisió professional previstos en el plec tècnic, les accions per garantir la seva execució i afavorir la participació dels/de les treballadors/es als espais de supervisió professional*" es considera la proposta totalment adequada amb contingut molt coherent, està ben plantejada i aporta molt valor afegit, per la qual cosa la valoració és d'**EXCEL·LENT** amb una puntuació del 100% que equival a 5 punts.

Respecte el segon subapartat, cal destacar l'objectiu marcat d'índex d'absentisme mitjançant el desplegament d'un projecte, amb participació de professionals externs, en el que es té en compte des de l'inici la participació del personal.

La licitadora presenta un seguit d'accions concretes que abasten aspectes contractuals, de salut i benestar, de conciliació i clima laboral, d'altres mesures socials i professionals, que per raons de confidencialitat no es transcriuen, que tenen un gran valor afegit i estan proposades per assolir amb excel·lència l'execució del contracte.

També desenvolupa un sistema de seguiment i control de l'absentisme, ben plantejada pel que fa al com, i completada amb concreció d'avaluació i indicadors.

Pel que fa al subapartat "*D'accions per promoure l'estabilitat del personal evitant la rotació de professionals, les mesures de prevenció de l'absentisme i per a la millora de la salut laboral, i les polítiques de conciliació familiar*" es considera la proposta totalment adequada amb contingut molt coherent, ben plantejada i aporta molt valor afegit, per la qual cosa la valoració és d'**EXCEL·LENT** amb una puntuació del 100% que equival a 10 punts.

DOCUMENT INFORME	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 31062025000006
Codi Segur de Verificació: 70156535-5824-404b-b708-aba97dc73db4 Origen: Administració Identificador document original: 2161230 Data d'impressió: 07/10/2025 10:42:11 Pàgina 5 de 17		SIGNATURES 1.- JOAN ANTON BRUNA ROSICH (TCAT), 07/10/2025 10:36



PLICA 2. ABD ASSOCIACIÓ BENESTAR I DESENVOLUPAMENT

En el primer subapartat, la licitadora fa una proposta de supervisió als treballadors/es d'atenció directa, en base a tres modalitats, i diferenciada entre qui la realitza (personal de l'entitat o externs), que supera el previst en el PPT, en les que concreta la temporalitat (amb excepció del que és a demanda) i les persones assignades. Amb tot, hi ha certs generalismes en el plantejament.

Presenten en aquest apartat un sistema d'informació en el que registrar actes i altres.

Alguns espais de supervisió els proposa fer en oficina o espais de l'entitat, però en algun cas, en espai cedit per l'Ajuntament.

Fa propostes per garantir l'execució de les supervisions, mancant la concreció necessària en alguns tipus de supervisió (que es deixa a la decisió dels participants). També presenta una proposta per afavorir la participació del personal als espais de supervisió professional, amb un excés de contingut teòric. Es valora positivament la inclusió d'indicadors per fer-ne avaluació.

Pel que fa al subapartat "*De millora dels espais de supervisió professional previstos en el plec tècnic, les accions per garantir la seva execució i afavorir la participació dels/de les treballadors/es als espais de supervisió professional*" es considera la proposta força adequada amb contingut coherent, ben plantejada, però aporta poc valor afegit, per la qual cosa la valoració és de **BÉ** amb una puntuació del 65% que equival a 3,25 punts.

Respecte el segon subapartat, cal destacar la mirada de gènere que fa en la seva proposta, que es valora molt positivament.

La licitadora presenta un seguit d'accions concretes que abasten aspectes contractuals, de salut laboral i psicològica i de conciliació familiar i personal, que per raons de confidencialitat no es transcriuen, i que aporten valor afegit.

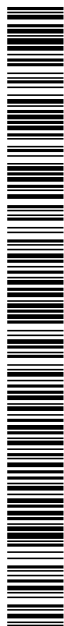
Demostra un bon coneixement del municipi en plantejar diferents mesures. I fa una interessant proposta d'incentius, però en la que no hi ha concreció econòmica. Sí concreta dos indicadors d'avaluació.

Pel que fa al subapartat "*D'accions per promoure l'estabilitat del personal evitant la rotació de professionals, les mesures de prevenció de l'absentisme i per a la millora de la salut laboral, i les polítiques de conciliació familiar*" es considera la proposta molt adequada amb contingut coherent, ben plantejada i aporta valor afegit, per la qual cosa la valoració és de **NOTABLE** amb una puntuació del 80% que equival a 8 punts.

PLICA 3. CARING WELL GESTION DIRECTA SL (QIDA)

En el primer subapartat, la licitadora fa una proposta de dues tipologies. Pel que a la supervisió externa està fonamentada en tres eixos, en la que fa un plantejament inicial teòric, per concretar-lo seguidament en dos models d'intervenció: el primer compleix amb l'establert al PPT, i el segon basat en supervisió individual que millora el previst

DOCUMENT INFORME	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 31062025000006
Codi Segur de Verificació: 70156535-5824-404b-b708-aba97dc73db4 Origen: Administració Identificador document original: 2161230 Data d'impressió: 07/10/2025 10:42:11 Pàgina 6 de 17		
SIGNATURES 1.- JOAN ANTON BRUNA ROSICH (TCAT), 07/10/2025 10:36		



en el PPT però és excessivament concís i es planteja a demanda. La proposta inclou un apartat d'avaluació i seguiment del programa.

Pel que fa a la supervisió interna, en planteja d'individuals i grupals, dels quals en fa concreció de freqüència, durada, metodologia, que es valoren positivament.

Pel que fa al subapartat "*De millora dels espais de supervisió professional previstos en el plec tècnic, les accions per garantir la seva execució i afavorir la participació dels/de les treballadors/es als espais de supervisió professional*" es considera la proposta adequada amb contingut coherent, i detalla suficientment els recursos, per la qual cosa la valoració és de **SUFICIENT** amb una puntuació del 50% que equival a 2,50 punts.

Respecte el segon subapartat, la licitadora presenta la seva proposta dividida en tres eixos, que inclouen accions concretes pel que fa a aspectes contractuals, econòmics (amb concreció d'incentius), professionals (formació), i de conciliació familiar, que aporten valor afegit. Concreta indicadors d'avaluació.

Pel que fa al subapartat "*D'accions per promoure l'estabilitat del personal evitant la rotació de professionals, les mesures de prevenció de l'absentisme i per a la millora de la salut laboral, i les polítiques de conciliació familiar*" es considera la proposta molt adequada amb contingut coherent, ben plantejada i aporta valor afegit, per la qual cosa la valoració és de **NOTABLE** amb una puntuació del 80% que equival a 8 punts.

PLICA 4. PROTECCIÓ GERIÀTRICA 2005 SL

En el primer subapartat, la licitadora fa una proposta d'increment de personal de coordinació, així com d'element de comunicació, que es valora positivament.

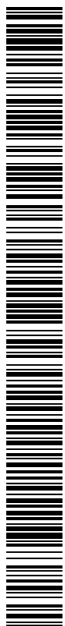
Desenvolupa un sistema de supervisió a través de diferents modalitats, que supera el previst en el Plec de prescripcions tècniques (PPT), en les que concreta la temporalitat i les persones que hi intervenen, amb una concreció econòmica que aporta valor afegit. Amb tot, li manca un major desenvolupament i concreció i fa remissions a continguts que estan inclosos en un altre subapartat, per la qual cosa no es poden valorar en aquest.

Presenten en aquest apartat un sistema d'informació en el que registrar informes i altres.

Pel que fa al subapartat "*De millora dels espais de supervisió professional previstos en el plec tècnic, les accions per garantir la seva execució i afavorir la participació dels/de les treballadors/es als espais de supervisió professional*" es considera la proposta molt adequada amb contingut coherent, ben plantejada, aporta valor afegit, però li manca un major desenvolupament, per la qual cosa la valoració és de **NOTABLE** amb una puntuació del 80% que equival a 4,00 punts.

Respecte el segon subapartat, la licitadora demostra coneixement del municipi en proposar la zonificació del servei. Amb tot, cal dir que aquesta proposta, o la de contractar una eina tecnològica per a la planificació de serveis, tenen un valor més de caire organitzatiu del servei que de prevenció de l'absentisme, que és el criteri a valorar.

DOCUMENT INFORME	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 31062025000006
Codi Segur de Verificació: 70156535-5824-404b-b708-aba97dc73db4 Origen: Administració Identificador document original: 2161230 Data d'impressió: 07/10/2025 10:42:11 Pàgina 7 de 17		
SIGNATURES 1.- JOAN ANTON BRUNA ROSICH (TCAT), 07/10/2025 10:36		



La licitadora presenta un seguit d'accions concretes que abasten aspectes contractuals (amb incentius econòmics concretats), de gènere, professionals (formació), salut laboral i psicològica, salut familiar, i de conciliació familiar i personal, que per raons de confidencialitat no es transcriuen, i que aporten valor afegit.

Pel que fa al subapartat "*D'accions per promoure l'estabilitat del personal evitant la rotació de professionals, les mesures de prevenció de l'absentisme i per a la millora de la salut laboral, i les polítiques de conciliació familiar*" es considera la proposta molt adequada amb contingut coherent, ben plantejada i aporta valor afegit, per la qual cosa la valoració és de **NOTABLE** amb una puntuació del 80% que equival a 8 punts.

PLICA 5. SUARA SERVEIS SCCL

En el primer subapartat, la licitadora fa una proposta d'increment de recursos humans directius (de direcció, direcció operativa, direcció d'Àrea) que no es valora positivament (ni negativament), ja que no queda prou desenvolupat l'encaix amb l'organització municipal, ni tampoc com es coordinen aquestes figures (ja sigui per evitar dispersió de control o per no requerir un excés de dedicació municipal). Fa una proposta de mentoratge, que es valora positivament.

La licitadora desenvolupa un apartat de direcció i coordinació/supervisió, que s'organitzen individualment, en la que fa una proposta interessant, però de la que no es pot assegurar la viabilitat ja que incorpora professionals d'altres sectors (CAP) que no depenen de l'Ajuntament; i també grupals, en les que es periodifica les sessions.

Presenta una aplicació electrònica per al sistema de supervisió, que amb la informació que es fa constar està més dirigida al control de servei.

En l'apartat de seguiment transversals, desglossa un seguit d'iniciatives que es valoren positivament. Pel que fa a les supervisions externes els manca major desenvolupament o concreció.

La formació proposada o les estratègies organitzatives per afavorir la participació, són propostes interessants, però es valoren en alguns casos més dirigides a millorar competències professionals (o cobertura de baixes, temes organitzatius, ...), que no pas al que és el criteri objecte de valoració, i algunes altres que resulten interessants en la teoria però que caldria completar respecte la seva repercussió i viabilitat en el contracte tant dels recursos humans com econòmics.

Pel que fa al subapartat "*De millora dels espais de supervisió professional previstos en el plec tècnic, les accions per garantir la seva execució i afavorir la participació dels/de les treballadors/es als espais de supervisió professional*" es considera la proposta força adequada amb contingut coherent, ben plantejada, però aporta poc valor afegit, per la qual cosa la valoració és de **BÉ** amb una puntuació del 65% que equival a 3,25 punts.

Respecte el segon subapartat, la licitadora presenta un seguit d'accions concretes que abasten aspectes contractuals, professional (amb incentius econòmics concretats), de gènere, professionals (formació), salut laboral i psicològica, i de conciliació familiar i



personal, que per raons de confidencialitat no es transcriuen, i que aporten valor afegit. Inclou un pla detallat per reduir l'absentisme progressivament, que es valora positivament.

Pel que fa al subapartat "*D'accions per promoure l'estabilitat del personal evitant la rotació de professionals, les mesures de prevenció de l'absentisme i per a la millora de la salut laboral, i les polítiques de conciliació familiar*" es considera la proposta molt adequada amb contingut coherent, ben plantejada i aporta valor afegit, per la qual cosa la valoració és de **NOTABLE** amb una puntuació del 80% que equival a 8 punts.

2. SEGUIMENT I CONTROL DEL SERVEI

PLICA 1. ACCENT SOCIAL SLU

La licitadora desenvolupa àmpliament el programa de gestió proposat per a la gestió integral del SAD. Les funcionalitats que en destaca són el control de queixes, d'incidències, de planificació i control del personal, de gestió de l'equip, substitucions, entre d'altres.

Com a valor afegit, proposa la formació del personal municipal autoritzat per accedir en temps real a tots els mòduls de persones usuàries, informes, comunicacions, etc.

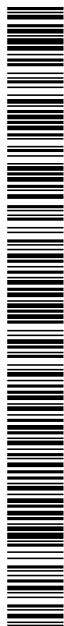
De manera diferenciada, desenvolupa detalladament un sistema de coordinació de gestió amb la responsable de l'Ajuntament (nivell directiu) i de coordinació tècnica amb el personal municipal (nivell operatiu). En aquest segon cas, fan una proposta de personal amb gran valor afegit. En cadascun dels nivells descriuen els canals de comunicació i en fa distinció segons el tema o àmbit de gestió a tractar, la qual cosa es valora molt positivament.

Pel que fa al subapartat "*De les aplicacions informàtiques utilitzades en la gestió del servei, canals de comunicació amb l'Ajuntament d'incidències relacionades amb el personal, en concret comunicació d'absències per qualsevol motiu, substitucions, incapacitat temporal, etc., accés per consultes, facilitat d'ús, dades en temps real, el seu funcionament en el control de tasques i actuacions, registres, incidències, comunicats periòdics i el seu contingut, visualització i exportació d'informes*" es considera la proposta totalment adequada amb contingut molt coherent, ben plantejada i aporta molt valor afegit, per la qual cosa la valoració és d'**EXCEL·LENT** amb una puntuació del 100% que equival a 10 punts.

Respecte el segon subapartat, la licitadora presenta un sistema transversal desenvolupat per una comissió d'estructura interna i desglossa diferents instruments de mesura, que estan tots detallats i periodificats. S'inclou una bateria d'indicadors de satisfacció.

Es valora molt positivament que un dels instruments es duu a terme per professionals externs a l'empresa, així com la proposta d'estudi i gestió de queixes i reclamacions.

DOCUMENT INFORME	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 31062025000006
Codi Segur de Verificació: 70156535-5824-404b-b708-aba97dc73db4 Origen: Administració Identificador document original: 2161230 Data d'impressió: 07/10/2025 10:42:11 Pàgina 9 de 17		SIGNATURES 1.- JOAN ANTON BRUNA ROSICH (TCAT), 07/10/2025 10:36



Pel que fa al subapartat “*Proposta d'un sistema per avaluar la satisfacció dels serveis per part de les persones usuàries. Es valorarà la idoneïtat de les mesures de valoració de la satisfacció: tipus i periodicitat, així com els indicadors de satisfacció*” es considera la proposta totalment adequada amb contingut molt coherent, ben plantejada i aporta molt valor afegit, per la qual cosa la valoració és d'**EXCEL·LENT** amb una puntuació del 100% que equival a 5 punts.

PLICA 2. ABD ASSOCIACIÓ BENESTAR I DESENVOLUPAMENT

La licitadora desenvolupa àmpliament l'aplicació informàtica proposada per a la gestió del SAD, i de comunicació transversal entre l'empresa i l'Ajuntament, amb accés en temps real. L'eina permet tant la gestió de les dades de les persones usuàries i la seva explotació, com la planificació. La mateixa aplicació fa el control presencial del personal, substitucions, coordinació i seguiment del servei. Per cada mòdul/funcionalitat hi descriu els indicadors de resultats esperats.

En la proposta cal destacar pel valor afegit que suposen els recursos electrònics que es posen a disposició dels/de les professionals i els sistemes de validació i verificació del grau de satisfacció de les persones usuàries. Es periodifiquen els seguiments de servei en funció de la seva modalitat.

No s'hi desenvolupen suficientment altres canals de comunicació d'incidències, més enllà de l'aplicació informàtica.

Pel que fa al subapartat “*De les aplicacions informàtiques utilitzades en la gestió del servei, canals de comunicació amb l'Ajuntament d'incidències relacionades amb el personal, en concret comunicació d'absències per qualsevol motiu, substitucions, incapacitat temporal, etc., accés per consultes, facilitat d'ús, dades en temps real, el seu funcionament en el control de tasques i actuacions, registres, incidències, comunicats periòdics i el seu contingut, visualització i exportació d'informes*” es considera la proposta molt adequada amb contingut coherent, ben plantejada i aporta valor afegit, per la qual cosa la valoració és de **NOTABLE** amb una puntuació del 80% que equival a 8 punts.

Respecte el segon subapartat, la licitadora desenvolupa àmpliament les actuacions a desenvolupar per avaluar la satisfacció dels serveis i el seu seguiment, que inclou una comissió d'estructura interna. Les propostes estan detallades i periodificades. S'inclou una bateria d'indicadors de satisfacció.

Es valora molt positivament que incorpora la participació de les famílies de les persones usuàries en alguna de les actuacions, la implementació d'una eina tecnològica de valoració del servei, així com la proposta d'estudi i gestió de queixes i reclamacions i la metodologia proposada.

Pel que fa al subapartat “*Proposta d'un sistema per avaluar la satisfacció dels serveis per part de les persones usuàries. Es valorarà la idoneïtat de les mesures de valoració de la satisfacció: tipus i periodicitat, així com els indicadors de satisfacció*” es considera la proposta totalment adequada amb contingut molt coherent, ben plantejada i aporta molt valor afegit, per la qual cosa la valoració és d'**EXCEL·LENT** amb una puntuació del 100% que equival a 5 punts.

DOCUMENT INFORME	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 31062025000006
Codi Segur de Verificació: 70156535-5824-404b-b708-aba97dc73db4 Origen: Administració Identificador document original: 2161230 Data d'impressió: 07/10/2025 10:42:11 Pàgina 10 de 17		
SIGNATURES 1.- JOAN ANTON BRUNA ROSICH (TCAT), 07/10/2025 10:36		



PLICA 3. CARING WELL GESTION DIRECTA SL (QIDA)

La licitadora desenvolupa àmpliament l'aplicació informàtica de gestió del servei i de coordinació amb l'Ajuntament, així com una segona plataforma, les quals proposa que estaran disponibles des del primer dia del contracte i en donarà formació a les professionals municipals perquè les puguin utilitzar, la qual cosa es valora positivament.

Desenvolupa les funcionalitats de l'aplicació informàtica respecte la gestió, la comunicació (els Serveis Socials reben informació en temps real sobre la coordinació del servei), de seguiment, d'execució del servei, i de l'activitat professional diària. També desenvolupa la segona eina tecnològica dirigida concretament a l'atenció de les persones usuàries, que permet fer un seguiment recurrent de les persones.

No s'hi desenvolupen suficientment altres canals de comunicació d'incidències, més enllà de l'aplicació informàtica.

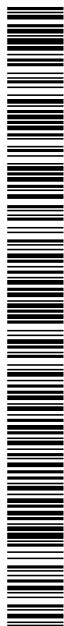
Pel que fa al subapartat "*De les aplicacions informàtiques utilitzades en la gestió del servei, canals de comunicació amb l'Ajuntament d'incidències relacionades amb el personal, en concret comunicació d'absències per qualsevol motiu, substitucions, incapacitat temporal, etc., accés per consultes, facilitat d'ús, dades en temps real, el seu funcionament en el control de tasques i actuacions, registres, incidències, comunicats periòdics i el seu contingut, visualització i exportació d'informes*" es considera la proposta molt adequada amb contingut coherent, ben plantejada i aporta valor afegit, per la qual cosa la valoració és de **NOTABLE** amb una puntuació del 80% que equival a 8 punts.

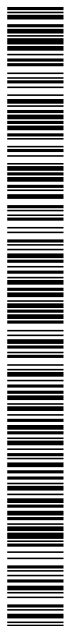
Respecte el segon subapartat, la licitadora presenta un servei mesurable i estructurat en dos nivells: avaluació subjectiva i objectiva. Respecte la subjectiva es valora positivament que l'instrument proposat es duu a terme per personal extern a l'equip i que preveu mesures correctores en cas que la valoració mitjana sigui inferior a la determinada, posant en marxa un pla de millora immediat. Respecte l'objectiva, s'inclouen indicadors de qualitat. Amb tot, és una proposta sense massa varietat de mesures de valoració.

La licitadora proposa un pla d'acció correctiu en cas de desviació, que es valora positivament.

Pel que fa al subapartat "*Proposta d'un sistema per avaluar la satisfacció dels serveis per part de les persones usuàries. Es valorarà la idoneïtat de les mesures de valoració de la satisfacció: tipus i periodicitat, així com els indicadors de satisfacció*" es considera la proposta força adequada amb contingut coherent, ben plantejada, però aporta poc valor afegit, per la qual cosa la valoració és de **BÉ** amb una puntuació del 65% que equival a 3,25 punts.

PLICA 4. PROTECCIÓN GERIATRICA 2005 SL





La licitadora inicia la seva proposta de comunicació amb l'Ajuntament a través de diferents canals i disponibilitat 24 hores i de coordinació amb els serveis socials municipals, tot i que és un apartat insuficientment desenvolupat. Seguidament desenvolupa àmpliament l'aplicació informàtica oferint accés a l'Ajuntament i com a valor afegit, proposa la formació del personal municipal autoritzat per accedir-hi i telèfon de suport per a dubtes.

Les principals característiques que en destaca són la informació en temps real, seguiment i control d'informació, altes i baixes en el servei de persones usuàries, planificador de rutes, informes i llistats, entre d'altres. També permet el control i presència del personal, oferint una millora respecte els terminals que es valora positivament. A través de l'aplicació també es registren les queixes i s'informen. No es desenvolupa suficientment la comunicació d'absència del personal/substitucions/incapacitat temporal.

Pel que fa al subapartat "*De les aplicacions informàtiques utilitzades en la gestió del servei, canals de comunicació amb l'Ajuntament d'incidències relacionades amb el personal, en concret comunicació d'absències per qualsevol motiu, substitucions, incapacitat temporal, etc., accés per consultes, facilitat d'ús, dades en temps real, el seu funcionament en el control de tasques i actuacions, registres, incidències, comunicats periòdics i el seu contingut, visualització i exportació d'informes*" es considera la proposta molt adequada amb contingut coherent, ben plantejada i aporta valor afegit, per la qual cosa la valoració és de **NOTABLE** amb una puntuació del 80% que equival a 8 punts.

Respecte el segon subapartat, la licitadora presenta un pla d'intervenció d'avaluació del servei, que detalla, periodifica i quantifica, en el que incorpora la família en determinats casos i aporta molt valor afegit.

També presenta un ventall molt ampli d'indicadors d'avaluació; així com un apartat de seguiment del servei, que es valora positivament.

Pel que fa al subapartat "*Proposta d'un sistema per avaluar la satisfacció dels serveis per part de les persones usuàries. Es valorarà la idoneïtat de les mesures de valoració de la satisfacció: tipus i periodicitat, així com els indicadors de satisfacció*" es considera la proposta totalment adequada amb contingut molt coherent, ben plantejada i aporta molt valor afegit, per la qual cosa la valoració és d'**EXCEL·LENT** amb una puntuació del 100% que equival a 5 punts.

PLICA 5. SUARA SERVEIS SCCL

La licitadora desenvolupa àmpliament l'aplicació informàtica proposada per a la gestió del SAD, amb tres mitjans d'accés, en garanteix la formació als professionals municipals i l'accés; i també en dona accés a les famílies, que hi poden registrar queixes/reclamacions/suggeriments, tot el qual es valora positivament.

La proposta exposa de forma detallada i concreta el control de presència del personal; els canals de comunicació amb l'Ajuntament d'incidències relacionades amb el personal; els mecanisme per planificació de recursos, cobertura prevista o imprevista



de serveis, amb un ampli ventall de casuístiques i solucions, que aporten molt valor afegit.

Pel que fa al subapartat *"De les aplicacions informàtiques utilitzades en la gestió del servei, canals de comunicació amb l'Ajuntament d'incidències relacionades amb el personal, en concret comunicació d'absències per qualsevol motiu, substitucions, incapacitat temporal, etc., accés per consultes, facilitat d'ús, dades en temps real, el seu funcionament en el control de tasques i actuacions, registres, incidències, comunicats periòdics i el seu contingut, visualització i exportació d'informes"* es considera la proposta totalment adequada amb contingut molt coherent, ben plantejada i aporta molt valor afegit, per la qual cosa la valoració és d'**EXCEL·LENT** amb una puntuació del 100% que equival a 10 punts.

Respecte el segon subapartat, la licitadora desenvolupa el sistema d'avaluació diferenciant entre les persones usuàries i el servei. Pel que fa a la primera exposa diferents tipus d'accions i indicadors d'avaluació. Pel que fa a la gestió de queixes, reclamacions i suggeriments fa remissions a altres apartats que són objecte de valoració posterior.

Pel que fa a l'avaluació del servei, la diferencia segons valoració, seguiment i control, i avaluació, de forma sintètica, tot i que aporta valor afegit. Inclou indicadors d'avaluació.

Pel que fa al subapartat *"Proposta d'un sistema per avaluar la satisfacció dels serveis per part de les persones usuàries. Es valorarà la idoneïtat de les mesures de valoració de la satisfacció: tipus i periodicitat, així com els indicadors de satisfacció"* es considera la proposta molt adequada amb contingut coherent, ben plantejada i aporta valor afegit, per la qual cosa la valoració és de **NOTABLE** amb una puntuació del 80% que equival a 4 punts.

3. ATENCIÓ A LES PERSONES USUÀRIES I FAMÍLIES

PLICA 1. ACCENT SOCIAL SLU

La licitadora presenta un sistema de comunicació ver les persones usuàries i famílies mitjançant una aplicació informàtica amb disseny senzill i accessible, respecte el qual preveuen formació, implementació, personal assignat, etc. que es valora positivament. Alhora presenten altres circuits de comunicació, que preveuen diferents casuístiques i tipus de persones usuàries i famílies, que aporten un gran valor afegit al servei.

Els sistemes de participació es presenta de forma detallada i amb una visió molt pràctica i molt enfocada a les persones i el seu entorn. La gestió d'incidències també s'exposa de forma molt detallada, abastant diferents casuístiques, temporalitats, canals de comunicació segons les persones destinatàries, que aporten gran valor afegit al servei.

Pel que fa al subapartat *"De circuits de comunicació amb la persona usuària i la seva família, la potenciació dels mecanismes de participació, rapidesa en les respostes i*



resolucions d'incidències" es considera la proposta totalment adequada amb contingut molt coherent, ben plantejada i aporta molt valor afegit, per la qual cosa la valoració és d'**EXCEL·LENT** amb una puntuació del 100% que equival a 10 punts.

Pel que fa al segon subapartat presenta un protocol en el que determina objectiu, responsable, tipifica riscos, i sobretot en detalla l'apartat de detecció a dos nivells, que desenvolupa àmpliament assignant rols i actuacions. Incorpora molt adequadament en els diferents moments els serveis socials bàsics, i els diferents instruments d'estudi.

De forma diferenciada desenvolupa accions de comunicació, tant interna (amb les eines que empren), com al serveis socials municipals; i la intervenció diferenciant-la segons la gravetat en dues vies d'actuació, definint-ne el seguiment.

A destacar les propostes d'innovació, que inclouen recursos humans, tecnològics, comunitaris, etc. amb indicadors, que aporten un gran valor afegit a la seva proposta.

Pel que fa al subapartat "*De detecció per part dels treballadors d'atenció directa i/o del personal de coordinació de situacions específiques de risc o identificació de canvis significatius en la situació de la persona que poden ser indicatius de què cal revisar la planificació del servei*" es considera la proposta totalment adequada amb contingut molt coherent, ben plantejada i aporta molt valor afegit, per la qual cosa la valoració és d'**EXCEL·LENT** amb una puntuació del 100% que equival a 9 punts.

PLICA 2. ABD ASSOCIACIÓ BENESTAR I DESENVOLUPAMENT

La licitadora presenta un sistema de comunicació ver les persones usuàries i famílies mitjançant dos sistemes clarament diferenciats: en format paper i mitjançant una aplicació informàtica i sistema missatgeria. En defineix els rols, els objectius, els continguts i els resultats esperats.

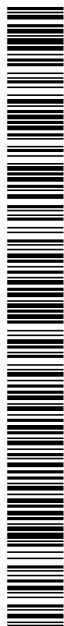
També desenvolupa l'apartat de comunicacions d'incidències o informacions rellevants sobre el servei, amb la previsió de comunicació als serveis socials, amb diferents formats, i desenvolupa el procediment per abordar les incidències produïdes en el servei que abasta diferents nivells d'actuació, els quals aporten gran valor afegit al servei.

Incorpora diferents propostes de participació de persones usuàries i entorn familiar i/o socialització i comunitàries, amb concreció d'objectius, activitats, recursos i indicadors de resultats esperats, una d'elles molt contextualitzada al municipi, que es valoren positivament.

Pel que fa al subapartat "*De circuits de comunicació amb la persona usuària i la seva família, la potenciació dels mecanismes de participació, rapidesa en les respostes i resolucions d'incidències*" es considera la proposta totalment adequada amb contingut molt coherent, ben plantejada i aporta molt valor afegit, per la qual cosa la valoració és d'**EXCEL·LENT** amb una puntuació del 100% que equival a 10 punts.

Pel que fa al segon subapartat presenta un protocol en el que determina objectius, les activitats, els recursos i les comunicacions segons situacions de risc, amb indicadors

DOCUMENT INFORME	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 31062025000006
Codi Segur de Verificació: 70156535-5824-404b-b708-aba97dc73db4 Origen: Administració Identificador document original: 2161230 Data d'impressió: 07/10/2025 10:42:11 Pàgina 14 de 17		SIGNATURES 1.- JOAN ANTON BRUNA ROSICH (TCAT), 07/10/2025 10:36



dels resultats esperats. També desenvolupa eines de prevenció i detecció de risc i/o emergència que a més de la persona i l'entorn familiar també inclouen les condicions de l'habitatge. Proposa un sistema de comunicació 24h gratuït, i el circuit de comunicació intern, i entre l'equip del SAD i els serveis socials municipals amb previsió de diferents situacions i indicadors de resultats esperats.

A destacar les millores presentades, una dirigida als professionals del SAD (també els suplents) sobre identificació de factors de risc i vulnerabilitat; així com formació amb professionals externs; i la darrera tecnològica, que aporten valor afegit a la seva proposta.

Pel que fa al subapartat "*De detecció per part dels treballadors d'atenció directa i/o del personal de coordinació de situacions específiques de risc o identificació de canvis significatius en la situació de la persona que poden ser indicatius de què cal revisar la planificació del servei*" es considera la proposta totalment adequada amb contingut molt coherent, ben plantejada i aporta molt valor afegit, per la qual cosa la valoració és d'**EXCEL·LENT** amb una puntuació del 100% que equival a 9 punts.

PLICA 3. CARING WELL GESTION DIRECTA SL (QIDA)

La licitadora presenta un sistema de comunicació ver les persones usuàries i famílies mitjançant dos sistemes: el presencial i el telemàtic. La presencial, en qualsevol de les dues opcions, requereix acordar cita. La telemàtica, es presenta mitjançant cinc opcions. Tot i que només n'hi ha una que possibilita accés immediat, el sistema és ampli i abasta diferents opcions, la qual cosa és facilitador.

Els mecanismes de participació es plantegen a impuls de l'empresa, en cap cas de les persones usuàries o famílies, i no són universals, sinó que se seleccionen els participants. En algunes hi tenen participació les professionals de serveis socials municipals.

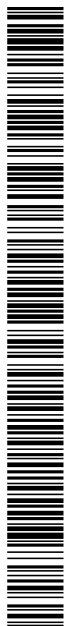
Pel que fa a la resolució d'incidències, es descriuen els mecanismes preventius diferenciant tres dimensions d'implicació que té un abast massa generalista i teòric. Els mecanismes per minimitzar l'impacte de les incidències, està insuficientment desenvolupat.

El circuit de gestió de les queixes i reclamacions està ben plantejada i es valora positivament la verificació i tancament que es planteja.

Pel que fa al subapartat "*De circuits de comunicació amb la persona usuària i la seva família, la potenciació dels mecanismes de participació, rapidesa en les respostes i resolucions d'incidències*" es considera la proposta força adequada amb contingut coherent, ben plantejada, tot i que li manca desenvolupament i concreció en alguns apartats i aporta poc valor afegit, per la qual cosa la valoració és de **BÉ** amb una puntuació del 65% que equival a 6,50 punts.

Pel que fa al segon subapartat presenta un model fonamentat en dos pilars: sistema de detecció i coordinació, i tecnologia aplicada. Pel que fa al primer, la valoració sociosanitària es preveu fer telefònicament (a excepció de casos complexos), la qual

DOCUMENT INFORME	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 31062025000006
Codi Segur de Verificació: 70156535-5824-404b-b708-aba97dc73db4 Origen: Administració Identificador document original: 2161230 Data d'impressió: 07/10/2025 10:42:11 Pàgina 15 de 17		SIGNATURES 1.- JOAN ANTON BRUNA ROSICH (TCAT), 07/10/2025 10:36



cosa implica un incompliment del PPT que indica clarament que sempre serà domiciliària.

La proposta també desenvolupa un circuit de comunicació amb serveis socials, i el diferencien segons nivell de gravetat del risc. També desenvolupa els tipus de coordinació recurrent amb serveis socials, a nivell tècnic, operatiu i estratègic, que estan periodificades i amb els objectius clars, tot i que són genèrics. Es plantegen els indicadors de resultats esperats.

Pel que fa al subapartat "*De detecció per part dels treballadors d'atenció directa i/o del personal de coordinació de situacions específiques de risc o identificació de canvis significatius en la situació de la persona que poden ser indicatius de què cal revisar la planificació del servei*" es considera la proposta amb continguts bàsics, en algun cas no aplicable, per la qual cosa la valoració és d'**INSUFICIENT** amb una puntuació del 25% que equival a 2,25 punts.

PLICA 4. PROTECCIÓN GERIATRICA 2005 SL

La licitadora presenta diferents canals de comunicació, que aporten valor afegit al servei. D'entre els canals en desenvolupa l'aplicació electrònica més àmpliament.

Els mecanismes de participació es plantegen a impuls de l'empresa, en cap cas de les persones usuàries o famílies, a excepció de l'escolta que fa el personal, que s'entén més com a detecció de necessitats del servei que des d'un enfocament de participació.

La licitadora desenvolupa més àmpliament la proposta de resolució d'incidències, que diferencia entre tipologia, temps de resolució i forma de comunicació, que exemplifica amb una incidència i una emergència.

Pel que fa al subapartat "*De circuits de comunicació amb la persona usuària i la seva família, la potenciació dels mecanismes de participació, rapidesa en les respostes i resolucions d'incidències*" es considera la proposta molt adequada amb contingut coherent, ben plantejada i aporta valor afegit, per la qual cosa la valoració és de **NOTABLE** amb una puntuació del 80% que equival a 8 punts.

Pel que fa al segon subapartat presenta un protocol de detecció de situacions de risc, que va d'un enfocament general a un de més concret, per passar a un d'específic de casos de maltractament. Desenvolupa la comunicació amb Serveis Socials correctament.

A destacar les millores presentades per a persones usuàries en situació de risc, que inclouen recursos humans, recursos econòmics, formació, accions comunitàries, d'altres per a persones cuidadores, que aporten un gran valor afegit a la seva proposta.

Pel que fa al subapartat "*De detecció per part dels treballadors d'atenció directa i/o del personal de coordinació de situacions específiques de risc o identificació de canvis significatius en la situació de la persona que poden ser indicatius de què cal revisar la planificació del servei*" es considera la proposta totalment adequada amb contingut



molt coherent, ben plantejada i aporta molt valor afegit, per la qual cosa la valoració és d'**EXCEL·LENT** amb una puntuació del 100% que equival a 9 punts.

PLICA 5. SUARA SERVEIS SCCL

La licitadora presenta diferents canals de comunicació, alguns amb valor afegit al servei, ja que abasten diferents tipologies i tipus de persones usuàries beneficiàries. A destacar les eines tecnològiques, amb acompanyament, i horaris d'atenció.

Respecte els mecanisme de participació en proposa dos, tot i que un d'ells limita el nombre de participants i el segon s'entén més des d'una perspectiva de detecció de necessitats de servei que de mecanisme participatiu.

La licitadora fa una proposta en relació a les altes i baixes del servei i seguiment. Pel que fa a la valoració prèvia fa una proposta que no s'ajusta plenament al PPT, tot i que no l'incompleix. En l'activació del servei ordinari millora el temps de resposta, però en el d'urgència n'estableix 24 hores naturals, termini que tot i la justificació no s'ajusta al PPT que requereix l'actuació a partir de la comunicació telefònica.

En relació a la proposta respecte els sistemes per al control d'incidències, en distingeix els canals de recepció; la fase d'anàlisi i resposta (classificant-les segons la gravetat), en la qual destaca l'emissió d'un informe en 24h respecte les greus o molt greus; i la fase de resolució, respecte la qual concreta terminis, referents, actuacions i seguiment. Aquesta proposta millora el previst en el PPT i, junt amb l'eina en situacions de crisi, aporta valor afegit.

Pel que fa al subapartat "*De circuits de comunicació amb la persona usuària i la seva família, la potenciació dels mecanismes de participació, rapidesa en les respostes i resolucions d'incidències*" es considera la proposta molt adequada amb contingut coherent, ben plantejada i aporta valor afegit, per la qual cosa la valoració és de **NOTABLE** amb una puntuació del 80% que equival a 8 punts.

Pel que fa al segon subapartat, la licitadora planteja dos sistemes: un organitzatiu i l'altre d'identificació de risc i valoració. El segon plantejat a través d'una eina que analitza diferents dimensions de la persona i del seu entorn de cura. Desenvolupa àmpliament la metodologia i comunicació de la detecció de canvis/situacions de risc.

Exposa diferents sistemes de comunicació (a través de dos canals) i coordinació, tant a l'inici del servei, com de seguiment i en casos d'urgència.

Esmenta diferents protocols de suport, però en desenvolupa correctament un d'actuació davant una emergència, en el que inclou les accions, els recursos, la supervisió i avaluació, amb els indicadors segons nivell de risc.

Inclou propostes innovadores per a la detecció i prevenció de situacions de risc, que inclouen sistemes tecnològics amb diferents objectius, així com una proposta comunitària. Totes elles aporten molt valor afegit al servei.

Pel que fa al subapartat "*De detecció per part dels treballadors d'atenció directa i/o del personal de coordinació de situacions específiques de risc o identificació de canvis*"

Codi Segur de Verificació: 70156535-5824-404b-b708-aba97dc73db4
Origen: Administració
Identificador document original: 2161230
Data d'impressió: 07/10/2025 10:42:11
Pàgina 17 de 17

SIGNATURES
1.- JOAN ANTON BRUNA ROSICH (TCAT), 07/10/2025 10:36



significatiu en la situació de la persona que poden ser indicatiu de què cal revisar la planificació del servei” es considera la proposta totalment adequada amb contingut molt coherent, ben plantejada i aporta molt valor afegit, per la qual cosa la valoració és d'EXCEL·LENT amb una puntuació del 100% que equival a 9 punts.

QUADRE RESUM DE PUNTUACIONS:

CRITERI	PLICA 1 ACCENT SOCIAL	PLICA 2 ABD	PLICA 3 CARING WELL	PLICA 4 PROTECCION GERIATRICA	PLICA 5 SUARA
1.1. De millora dels espais de supervisió professional [...] (fins a 5 punts)	5,00	3,25	2,50	4,00	3,25
1.2. D'accions per promoure l'estabilitat del personal [...] (fins a 10 punts)	10,00	8,00	8,00	8,00	8,00
2.1. De les aplicacions informàtiques utilitzades en la gestió del servei [...] (fins a 10 punts)	10,00	8,00	8,00	8,00	10,00
2.2. Proposta d'un sistema per avaluar la satisfacció dels serveis per part de les persones usuàries (fins a 5 punts)	5,00	5,00	3,25	5,00	4,00
3.1. De circuits de comunicació amb la persona usuària i la seva família [...] (fins a 10 punts)	10,00	10,00	6,50	8,00	8,00
3.2. De detecció per part de situacions específiques de risc [...] (fins a 9 punts)	9,00	9,00	2,25	9,00	9,00
TOTAL (màxim 49 punts)	49,00	43,25	30,50	42,00	42,25

A la data de la signatura electrònica.