



INFORME sobre la valoració el contingut del sobre C relatiu als criteris avaluables de forma objectiva mitjançant l'aplicació de formules, de les propostes econòmiques presentades per a la contractació de la prestació dels serveis d'atenció domiciliària (SAD) de Malgrat de Mar.

El present informe valora la documentació del sobre C relativa als criteris d'adjudicació sotmesos a quantificació automàtica de les propostes presentades per:

- QIDA, CARING WELL GESTION DIRECTA, SL.
- SERSA, SERVEIS SOCIALS I ADMINISTRATIUS, SCCL
- ADESMA, FUNDACIÓ PRIVADA
- ACCENT SOCIAL, SLU
- OHL SERVICIOS INGESAN, SA
- PROTECCION GERIATRICA 2005, SL

A.Oferta econòmica: fins a 50 punts

Les **propostes econòmiques** presentades son les següents:

PROPOSTES ECONÒMIQUES PRESENTADES	<i>ofert sense iva</i>	<i>ofert amb IVA</i>	TOTAL AMB IVA)	PUNTS
CARING WELL GESTIÓN DIRECTA SL (QIDA)				
01-09/2025-31-12-2025	274.164,18 €	285.130,75 €		
2026	761.855,33 €	792.329,54 €		
01-01-2027-31-08*2027	573.052,94 €	595.975,06 €	1.673.435,35 €	19,91
SERSA SERVEIS SOCIALS I ADMINISTRATIUS, SCCL				
01-09/2025-31-12-2025	275.190,08 €	(*)		
2026	764.662,69 €	(*)		
01-01-2027-31-08*2027	574.967,80 €	(*)	1.614.820,57 €	18,76
ADESMA FUNDACIONS PRIVADA				
01-09/2025-31-12-2025	286.684,30 €	(*)		
2026	795.911,55 €	(*)		
01-01-2027-31-08*2027	581.701,40 €	(*)	1.664.297,25 €	8,85
ACCENT SOCIAL, SLU				
01-09/2025-31-12-2025	267.749,63 €	278.459,62 €		
2026	743.820,79 €	773.573,62 €		
01-01-2027-31-08*2027	559.487,46 €	581.866,96 €	1.633.900,20 €	27,53
OHL,SERVICIOS INGESAN,SA				
01-09/2025-31-12-2025	286.260,04 €	297.710,44 €		
2026	796.899,88 €	828.775,88 €		
01-01-2027-31-08*2027	586.154,66 €	609.600,85 €	1.736.087,16 €	7,85
PROTECCIÓN GERIÀTICA, SL				
01-09/2025-31-12-2025	193.172,00 €	200.898,88 €		
2026	803.804,21 €	835.956,38 €		
01-01-2027-31-08*2027	600.079,34 €	624.082,51 €	1.660.937,77 €	22,32

- B. Formació dels treballadors: fins a 4 punts**
C. Gestió de Recursos Humans: fins a 4 punts
D. Sistemes de gestió de les queixes i reclamacions: fins a 4 punts.
E. Certificats oficials que acreditin la implementació d'un sistema de gestió de qualitat: fins a 4 punts.
F. Propostes de millora: fins a 4 punts.

CARING WELL GESTIÓN DIECTA (QIDA)

- B.- Formació dels treballadors: *Més de 36 hores*..... 4 PUNTS
C.- Gestió de RRHH: 4 PUNTS
- Disposar d'un protocol formalitzat d'acollida que inclogui formació inicial i un mínim de 10 hores d'acompanyament al nou treballador durant el primer mes
 - Es disposi d'un protocol documentat i estructurat que especifiqui com es procedeix per a la cobertura de les baixes amb personal qualificat
 - Existència d'una borsa activa de substituïts amb perfil adequat i coneixedors del servei
- D.- Sistema de gestió de les queixes i reclamacions 4 PUNTS
- Disposar d'un protocol formalitzat i detallat que inclogui els procediments de recepció, registre, tractament, resposta i seguiment de les queixes.
 - Disposar de diferents canals d'atenció accessibles a diferents perfils d'usuaris
 - El temps de resposta a la queixa sigui inferior a 24 hores
- E.- Certificats oficials que acreditin la implementació d'un sistema de gestió de qualitat 2 PUNTS
- Disposar de certificat ISO 9001:2015 vigent
 - Disposar de certificat UNE 158301 vigent
- F.- Propostes de millora:..... 4 PUNTS
- **30 Hores anuals** d'un treballador/a amb titulació de Cicle de Grau Superior d'Integració Social i/o Educador/a social que faci els serveis d'atenció a infància i Família en situacions de risc social quan així ho requereixi l'Ajuntament. Les hores d'aquest professional estan incloses dins del preu del contracte, sense càrrec.
 - **30 Hores anuals** de professionals que facin neteges de xoc i desinfecció d'habitatges sense càrrec. Cal que l'empresa disposi de material adequat i experiència en aquests tipus d'activitats.
 - **8 Hores** de supervisió externa i especialitzada als professionals que fan atenció directe, sense càrrec.

SERSA SERVEIS SOCIALS I ADMINISTRATIUS, SCCL

- B.- Formació dels treballadors: *Més de 36 hores*..... 4 PUNTS
C.- Gestió de RRHH: 4 PUNTS
- Disposar d'un protocol formalitzat d'acollida que inclogui formació inicial i un mínim de 10 hores d'acompanyament al nou treballador durant el primer mes
 - Es disposi d'un protocol documentat i estructurat que especifiqui com es procedeix per a la cobertura de les baixes amb personal qualificat
 - Existència d'una borsa activa de substituïts amb perfil adequat i coneixedors del servei
- D.- Sistema de gestió de les queixes i reclamacions 4 PUNTS
- Disposar d'un protocol formalitzat i detallat que inclogui els procediments de recepció, registre, tractament, resposta i seguiment de les queixes.
 - Disposar de diferents canals d'atenció accessibles a diferents perfils d'usuaris
 - El temps de resposta a la queixa sigui inferior a 24 hores
- E.- Certificats oficials que acreditin la implementació d'un sistema de gestió de qualitat 0 PUNTS

F.- Propostes de millora:4 PUNTS

- **30 Hores anuals** d'un treballador/a amb titulació de Cicle de Grau Superior d'Integració Social i/o Educador/a social que faci els serveis d'atenció a infància i Família en situacions de risc social quan així ho requereixi l'Ajuntament. Les hores d'aquest professional estan incloses dins del preu del contracte, sense càrrec.
- **30 Hores anuals** de professionals que facin neteges de xoc i desinfecció d'habitatges sense càrrec. Cal que l'empresa disposi de material adequat i experiència en aquests tipus d'activitats.
- **8 Hores** de supervisió externa i especialitzada als professionals que fan atenció directe, sense càrrec.

ADESMA FUNDACIÓN PRIVADA

B.- Formació dels treballadors: *Més de 36 hores*..... 4 PUNTS

C.- Gestió de RRHH: 4 PUNTS

- Disposar d'un protocol formalitzat d'acollida que inclogui formació inicial i un mínim de 10 hores d'acompanyament al nou treballador durant el primer mes
- Es disposi d'un protocol documentat i estructurat que especifiqui com es procedeix per a la cobertura de les baixes amb personal qualificat
- Existència d'una borsa activa de substituïts amb perfil adequat i coneixedors del servei

D.- Sistema de gestió de les queixes i reclamacions 4 PUNTS

- Disposar d'un protocol formalitzat i detallat que inclogui els procediments de recepció, registre, tractament, resposta i seguiment de les queixes.
- Disposar de diferents canals d'atenció accessibles a diferents perfils d'usuaris
- El temps de resposta a la queixa sigui inferior a 24 hores

E.- Certificats oficials que acreditin la implementació d'un sistema de gestió de qualitat 2 PUNTS

- Acreditar disposar de model EFQM

F.- Propostes de millora: 4 PUNTS

- **30 Hores anuals** d'un treballador/a amb titulació de Cicle de Grau Superior d'Integració Social i/o Educador/a social que faci els serveis d'atenció a infància i Família en situacions de risc social quan així ho requereixi l'Ajuntament. Les hores d'aquest professional estan incloses dins del preu del contracte, sense càrrec.
- **30 Hores anuals** de professionals que facin neteges de xoc i desinfecció d'habitatges sense càrrec. Cal que l'empresa disposi de material adequat i experiència en aquests tipus d'activitats.
- **8 Hores** de supervisió externa i especialitzada als professionals que fan atenció directe, sense càrrec.

ACCENT SOCIAL, SLU

B.- Formació dels treballadors: *Més de 36 hores*..... 4 PUNTS

C.- Gestió de RRHH: 4 PUNTS

- Disposar d'un protocol formalitzat d'acollida que inclogui formació inicial i un mínim de 10 hores d'acompanyament al nou treballador durant el primer mes
- Es disposi d'un protocol documentat i estructurat que especifiqui com es procedeix per a la cobertura de les baixes amb personal qualificat
- Existència d'una borsa activa de substituïts amb perfil adequat i coneixedors del servei

D.- Sistema de gestió de les queixes i reclamacions 4 PUNTS

- Disposar d'un protocol formalitzat i detallat que inclogui els procediments de recepció, registre, tractament, resposta i seguiment de les queixes.
- Disposar de diferents canals d'atenció accessibles a diferents perfils d'usuaris
- El temps de resposta a la queixa sigui inferior a 24 hores.

E.- Certificats oficials que acreditin la implementació d'un sistema de gestió de qualitat 4 PUNTS

- Disposar de certificat ISO 9001:2015 vigent
- Disposar de certificat UNE 158301 vigent
- Acreditar disposar de model EFQM

- F.- Propostes de millora: 4 PUNTS
- **30 Hores anuals** d'un treballador/a amb titulació de Cicle de Grau Superior d'Integració Social i/o Educador/a social que faci els serveis d'atenció a infància i Família en situacions de risc social quan així ho requereixi l'Ajuntament. Les hores d'aquest professional estan incloses dins del preu del contracte, sense càrrec.
 - **30 Hores anuals** de professionals que facin neteges de xoc i desinfecció d'habitatges sense càrrec. Cal que l'empresa disposi de material adequat i experiència en aquests tipus d'activitats.
 - **8 Hores** de supervisió externa i especialitzada als professionals que fan atenció directe, sense càrrec.

OHL SERVICIOS INGESAN, SA

- B.- Formació dels treballadors: *Més de 36 hores*..... 4 PUNTS
- C.- Gestió de RRHH: 4 PUNTS
- Disposar d'un protocol formalitzat d'acollida que inclogui formació inicial i un mínim de 10 hores d'acompanyament al nou treballador durant el primer mes
 - Es disposi d'un protocol documentat i estructurat que especifiqui com es procedeix per a la cobertura de les baixes amb personal qualificat
 - Existència d'una borsa activa de substituïts amb perfil adequat i coneixedors del servei
- D.- Sistema de gestió de les queixes i reclamacions 4 PUNTS
- Disposar d'un protocol formalitzat i detallat que inclogui els procediments de recepció, registre, tractament, resposta i seguiment de les queixes.
 - Disposar de diferents canals d'atenció accessibles a diferents perfils d'usuaris
 - El temps de resposta a la queixa sigui inferior a 24 hores
- E.- Certificats oficials que acreditin la implementació d'un sistema de gestió de qualitat 2 PUNTS
- Disposar de certificat ISO 9001:2015 vigent
 - Disposar de certificat UNE 158301 vigent
- F.- Propostes de millora: 4 PUNTS
- **30 Hores anuals** d'un treballador/a amb titulació de Cicle de Grau Superior d'Integració Social i/o Educador/a social que faci els serveis d'atenció a infància i Família en situacions de risc social quan així ho requereixi l'Ajuntament. Les hores d'aquest professional estan incloses dins del preu del contracte, sense càrrec.
 - **30 Hores anuals** de professionals que facin neteges de xoc i desinfecció d'habitatges sense càrrec. Cal que l'empresa disposi de material adequat i experiència en aquests tipus d'activitats.
 - **8 Hores** de supervisió externa i especialitzada als professionals que fan atenció directe, sense càrrec.

PROTECCIÓN GERIÁTICA 2000, SL

- B.- Formació dels treballadors: *Més de 36 hores*..... 4 PUNTS
- C.- Gestió de RRHH: 4 PUNTS
- Disposar d'un protocol formalitzat d'acollida que inclogui formació inicial i un mínim de 10 hores d'acompanyament al nou treballador durant el primer mes
 - Es disposi d'un protocol documentat i estructurat que especifiqui com es procedeix per a la cobertura de les baixes amb personal qualificat
 - Existència d'una borsa activa de substituïts amb perfil adequat i coneixedors del servei
- D.- Sistema de gestió de les queixes i reclamacions 4 PUNTS
- Disposar d'un protocol formalitzat i detallat que inclogui els procediments de recepció, registre, tractament, resposta i seguiment de les queixes.
 - Disposar de diferents canals d'atenció accessibles a diferents perfils d'usuaris
 - El temps de resposta a la queixa sigui inferior a 24 hores

E.- Certificats oficials que acreditin la implementació d'un sistema de gestió de qualitat 2 PUNTS

- Disposar de certificat ISO 9001:2015 vigent
- Disposar de certificat UNE 158301 vigent

F- Propostes de millora:4 PUNTS

- **30 Hores anuals** d'un treballador/a amb titulació de Cicle de Grau Superior d'Integració Social i/o Educador/a social que faci els serveis d'atenció a infància i Família en situacions de risc social quan així ho requereixi l'Ajuntament. Les hores d'aquest professional estan incloses dins del preu del contracte, sense càrrec.
- **30 Hores anuals** de professionals que facin neteges de xoc i desinfecció d'habitatges sense càrrec. Cal que l'empresa disposi de material adequat i experiència en aquests tipus d'activitats.
- **8 Hores** de supervisió externa i especialitzada als professionals que fan atenció directe, sense càrrec.

Conclusions

Les puntuacions obtingudes per les sis empreses participants pel que fa als criteris avaluables mitjançant formules i criteris automàtics de les propostes presentades es recullen en el quadre següent:

Empresa	Oferta econòmica	Formació	Gestió RH	Gestió queixes	Certificats ISO	Propostes millores	<i>total puntuació</i>
Qida, SL	19,91	4	4	4	2	4	37,91
SERSA, SCCL *	18,76	4	4	4	0	4	34,76
Fundació Privada Adesma *	8,85	4	4	4	2	4	26,85
Accent Social SLU	27,53	4	4	4	4	4	47,53
Ingesan SA	7,85	4	4	4	2	4	25,85
Protección Geriatrica, 2005 SL	22,32	4	4	4	2	4	40,32

* Exempts iva

Silvia Comajuncosa
Coordinadora Serveis Socials