CONSELL COMARCAL
DE LA CERDANYA

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN EL CONTRACTE DE SERVEI/PROGRAMA DE PREVENCIÓ DE LA SOLEDAT NO VOLGUDA I ENVELLIMENT SALUDABLE DEL CONSELL COMARCAL DE LA CERDANYA

Codi Validació: AJZ7R2S7NRYF2ZAX55EC6AXYW
Verificació: https://cccerdanya.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 1 de 16

CONSELL COMARCAL DE LA CERDANYA

ÍNDEX

CAPÍTOL I. DEFINICIONS

Clàusula 1. Objecte
Clàusula 2. Justificació de la necessitat i conveniència del servei
Clàusula 3. Característiques del servei
Clàusula 4. Prestacions mínimes del servei
Clàusula 5. Vigència del contracte
Clàusula 6. Pressupost del contracte
Clàusula 7. Execució del contracte

CAPÍTOL II. OBLIGACIONS DELS AGENTS QUE INTERVENEN EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI PÚBLIC

Clàusula 7. De l'entitat organitzadora
Clàusula 8. De l'empresa adjudicatària

CAPÍTOL III. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE

Clàusula 9. Criteris avaluables mitjançant fórmules automàtiques
Clàusula 10. Criteris avaluables mitjançant judici de valor (20 punts)
Clàusula 11. Clàusula 11. Criteris de desempat

Codi Validació: AJZ7R2S7NRYF22AX55EC6AXYW
Verificació: https://cccerdanya.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 2 de 16

CAPÍTOL I. DEFINICIONS

Clàusula 1. Objecte

L'objecte del present contracte és regular les condicions tècniques que han de regir la contractació del servei corresponent al desenvolupament, implementació i execució del Programa comarcal de prevenció i intervenció davant la solitud no volguda "Teixint Vincles", impulsat pel Consell Comarcal de la Cerdanya.

El servei té per finalitat desplegar un model integral de prevenció, detecció, intervenció i dinamització comunitària orientat a reduir situacions de solitud no volguda i a promoure el benestar emocional, la inclusió social i la participació comunitària de la població vulnerable de la comarca.

La solitud no volguda constitueix un factor de risc social i sanitari amb impacte directe sobre la salut física, emocional i relacional de les persones, especialment en entorns rurals i municipis de baixa densitat poblacional.

L'envelliment de la població, la dispersió territorial, la fragilitat de les xarxes familiars i les situacions de dependència fan necessari disposar d'un servei estable de suport comunitari i relacional.

El programa s'emmarca en les competències dels ens locals en matèria de:

- serveis socials,
- promoció de l'autonomia personal,
- atenció comunitària,
- cohesió social,
- prevenció de situacions de vulnerabilitat.

Destinataris del servei:
El programa s'adreça prioritàriament a les persones residents a la comarca de la Cerdanya:

- persones majors de 65 anys en situació d'aïllament social,
- persones amb dependència o mobilitat reduïda,
- persones amb discapacitat,
- persones amb problemes de salut mental,
- persones cuidadores no professionals,
- persones en situació de vulnerabilitat social o econòmica,
- persones residents en municipis rurals amb dèficit de xarxa relacional.

Clàusula 2. Justificació de la necessitat i conveniència del servei

El programa s'orienta a garantir la detecció precoç de situacions de vulnerabilitat relacional, fomentar la inclusió social i promoure xarxes de suport comunitari mitjançant actuacions coordinades amb els serveis socials bàsics, els serveis sanitaris, el teixit associatiu i els ajuntaments de la comarca.

Atès el marc normatiu següent:

- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.

Codi Validació: AJZ7R2S7NRYF2ZAX55EC6AXYW
Verificació: https://cccerdanya.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 3 de 16

- Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.
- Llei 13/2014, d'accessibilitat.
- Llei 19/2014, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell (RGPD).
- Llei orgànica 3/2018, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Decret cartera de serveis socials vigent.
- Legislació de règim local i competències dels ens supramunicipals.
- Pla estratègic de serveis socials de Catalunya.
- Estratègies autonòmiques i estatals de lluita contra la solitud no volguda.

D'acord amb l'article 75 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials, les entitats d'iniciativa privada poden gestionar serveis socials de titularitat pública mitjançant l'establiment del contracte corresponent amb l'administració competent. En aquest cas, al tractar-se d'un servei social d'atenció especialitzada d'iniciativa comarcal, l'administració competent és el Consell Comarcal de la Cerdanya.

El Consell Comarcal de la Cerdanya ha assumit la prestació d'aquest servei públic de temps ençà mitjançant conveni amb empreses de servei extern, dins de l'àmbit dels serveis socials especialitzats, d'acord amb els articles 25 i 26 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases del règim local, els articles 66 i 67 del Text Refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, aprovada mitjançant Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, i recentment amb els articles 18 i 19 de la Llei 12/2007, d'11 octubre, de Serveis Socials.

Clàusula 3. Característiques del servei.

l programa "Teixint Vincles" es configura com un servei d'intervenció comunitària, preventiva i socioeducativa orientat a detectar, prevenir i reduir les situacions de solitud no volguda i aïllament relacional a la comarca de la Cerdanya.

El servei es desenvoluparà des d'una perspectiva integral, comunitària i centrada en la persona, promovent l'autonomia personal, la participació social i el benestar emocional de les persones usuàries.

Les principals característiques del programa són les següents:

1. Caràcter preventiu i comunitari

El programa prioritzarà actuacions preventives i de proximitat que permetin identificar situacions de vulnerabilitat relacional abans que derivin en processos d'exclusió social, deteriorament emocional o dependència social greu.

Les actuacions es desenvoluparan en coordinació amb els recursos comunitaris, serveis socials, serveis sanitaris i entitats del territori.

2. Atenció centrada en la persona

La intervenció haurà d'adaptar-se a les necessitats, capacitats i preferències de cada persona usuària, garantint:

- respecte a la dignitat i autonomia personal,
- participació activa en el procés d'intervenció,
- confidencialitat,
- tracte personalitzat i respectuós.

Codi Validació: AJZ7R2S7NRYF2ZAX55EC6AXYW
Verificació: https://cccerdanya.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 4 de 16

3. Cobertura territorial comarcal

El programa tindrà abast comarcal i haurà de garantir actuacions en els diferents municipis de la Cerdanya, amb especial atenció als municipis rurals o amb major dispersió territorial.

4. Intervenció individual i grupal

El servei combinarà:

- intervencions individuals de seguiment i acompanyament
- actuacions grupals
- activitats comunitàries i intergeneracionals
- espais de participació i suport relacional

5. Treball en xarxa i coordinació institucional

L'empresa adjudicatària haurà de garantir mecanismes estables de coordinació amb:

- serveis socials bàsics
- ajuntaments
- ABS i serveis sanitaris
- entitats socials
- associacions de gent gran
- recursos comunitaris locals

6. Inclusió digital i accessibilitat

El programa incorporarà actuacions orientades a reduir la bretxa digital i facilitar:

- l'accés a eines digitals
- la comunicació telemàtica
- l'accés a tràmits electrònics i recursos comunitaris.

7. Perspectiva inclusiva i d'equitat

El servei haurà d'incorporar:

- perspectiva de gènere
- criteris d'accessibilitat universal
- atenció a la diversitat
- enfocament intercultural i inclusiu

8. Flexibilitat i adaptació territorial

Les actuacions hauran d'adaptar-se a:

- les necessitats detectades
- la realitat territorial
- els recursos existents
- les característiques socials de cada municipi.

9. Qualitat i avaluació continuada

Codi Validació: AJZ7R2S7NRYF2ZAX55EC6AXYW
Verificació: https://cccerdanya.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 5 de 16

El programa haurà d'incorporar sistemes de seguiment i avaluació continuada mitjançant:

- indicadors quantitatius i qualitatius
- informes periòdics
- reunions de coordinació
- mecanismes de valoració de satisfacció de les persones usuàries

10. Promoció del voluntariat i suport comunitari

El programa fomentarà la participació ciutadana i la creació de xarxes de suport informal, promovent:

- voluntariat comunitari
- activitats de suport veïnal
- accions de cohesió social i participació comunitària

Clàusula 4. Prestacions mínimes del servei

L'empresa adjudicatària haurà de garantir, com a mínim, les actuacions següents:

4.1 Detecció i valoració

- Activació de protocols de detecció
- Coordinació amb serveis socials bàsics, ABS i entitats
- Elaboració de diagnòstics socials individuals

4.2 Intervenció individual

- Acompanyament social i emocional
- Seguiment telefònic i presencial
- Intervenció socioeducativa
- Derivació a recursos especialitzats

4.3 Intervenció grupal i comunitària

- Tallers de suport emocional
- Activitats comunitàries
- Espais de trobada
- Activitats intergeneracionals

4.4 Inclusió digital

- Capacitació digital bàsica
- Suport en comunicacions digitals
- Suport en tràmits electrònics

4.5. Organització i coordinació del servei

L'empresa adjudicatària haurà de designar una persona coordinadora tècnica responsable del servei, que actuarà com a interlocutora amb el Consell Comarcal.

S'haurà de garantir:

- Coordinació estable amb serveis socials bàsics
- Participació en reunions de seguiment i gestió d'incidències
- Mecanismes de derivació i comunicació

Es constituirà una comissió tècnica de seguiment amb periodicitat trimestral.

Codi Validació: AJZ7R2S7NRYF2ZAX55EC6AXYW
Verificació: https://cccerdanya.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 6 de 16

4.6. Recursos humans mínims

L'adjudicatària haurà de disposar com a mínim de:

- 1 coordinador/a tècnic/a del programa.
- 1 professional de l'àmbit social i/o dinamitzador/a comunitari/a.

El personal haurà de disposar de:

- titulació oficial habilitant,
- experiència acreditada en l'àmbit social i comunitari,
- coneixement del treball en xarxa i intervenció comunitària.

Clàusula 5. Vigència del contracte

L'execució i el termini de vigència del contracte serà de **18 mesos**, a comptar a partir de la data de signatura del contracte.

Clàusula 5. Pressupost del contracte.

L'import màxim és de **34.342,01 € (IVA no inclòs)** pels 18 mesos.

Clàusula 6. Execució del contracte

A l'inici de cada exercici, el Consell Comarcal de la Cerdanya, actualitzarà la relació de L'empresa adjudicatària haurà d'executar el contracte d'acord amb els principis de qualitat, continuïtat, proximitat, atenció centrada en la persona, igualtat de tracte i no-discriminació.

En particular, haurà de garantir:

- L'execució del programa conforme al projecte tècnic presentat i als objectius definits en aquest plec.
- La disponibilitat del personal amb la qualificació professional requerida, assegurant l'estabilitat dels equips i la substitució immediata en cas d'absències per garantir la continuïtat del servei.
- El respecte als principis de confidencialitat i protecció de dades personals, especialment pel que fa a la informació de les persones participants.
- La coordinació permanent amb els serveis socials municipals i amb els agents comunitaris implicats en el programa, participant en les reunions de seguiment que es convoquin.
- La promoció de la igualtat entre dones i homes, la perspectiva de gènere i la inclusió de les persones en situació de vulnerabilitat.
- L'aplicació de metodologies participatives que fomentin l'autonomia, la participació social, les relacions comunitàries i la prevenció de la soledat no volguda.
- L'elaboració dels informes de seguiment i de la memòria final del programa, amb els indicadors quantitatius i qualitatius establerts per l'Ajuntament.
- El compliment de la normativa laboral, de prevenció de riscos laborals i del conveni col·lectiu d'aplicació.
- Formació contínua del personal en envelliment actiu, soledat no volguda i atenció centrada en la persona.
- Ús de llenguatge inclusiu i no sexista.

Codi Validació: AJZ7R2S7NRYF2ZAX55EC6AXYW
Verificació: https://cccerdanya.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 7 de 16

Com a condició especial d'execució, l'empresa adjudicatària haurà de garantir que totes les actuacions es desenvolupin sota el model d'atenció centrada en la persona, promovent la participació activa de les persones grans en el disseny i desenvolupament de les activitats, així com la detecció precoç de situacions de soledat no volguda i la derivació als serveis corresponents quan sigui necessari.

L'incompliment d'aquestes obligacions tindrà la consideració d'incompliment contractual i podrà donar lloc a l'aplicació de les penalitats previstes en el Plec de Clàusules Administratives Particulars.

CAPÍTOL II. OBLIGACIONS DELS AGENTS QUE INTERVENEN EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI PÚBLIC

Clàusula 7. De l'entitat organitzadora

L'entitat prestadora del servei és el Consell Comarcal de la Cerdanya, que té l'obligació de:

- Vetllar pel correcte compliment de les obligacions contractuals.
- Supervisar la qualitat del servei prestat.
- Realitzar el seguiment tècnic i administratiu del contracte.
- Validar els informes periòdics presentats per l'empresa adjudicatària.
- La comunicació a l'empresa adjudicatària dels casos als que s'haurà de prestar el servei i les condicions de la prestació
- Facilitar la coordinació amb els serveis socials bàsics i la resta de recursos municipals i comarcals.
- Promoure la participació dels ajuntaments i agents comunitaris del territori.
- Nomenar la persona responsable del contracte.
- Garantir estàndards de qualitat del servei.

Correspondrà a l'ens local l'exercici de les potestats administratives derivades del contracte, incloent:

Clàusula 8. De l'empresa adjudicatària

L'empresa adjudicatària del servei organitzat pel Consell Comarcal de la Cerdanya, està obligada a:

a) Executar el contracte amb subjecció estricta a la seva oferta presentada, al contracte i als plecs de condicions, així com també a les indicacions del Consell Comarcal.
b) Adequar la seva activitat als principis ètics i a les regles de conducta que permetin
assegurar el compliment dels principis d'igualtat, objectivitat i de transparència.
c) Disposar per a l'execució del contracte de tots els mitjans materials i personals necessaris. Si aquests fossin inadequats el contractista té l'obligació d'ampliar-los o modificar-los per a complir amb les obligacions derivades del contracte.
d) Tenir en vigor tota la documentació i autoritzacions exigides.
e) Complir les disposicions legals vigents que afectin a la prestació del servei.
f) Complir estrictament els terminis de pagament i les condicions de pagament de preu pactat amb els subcontractistes i els subministradors.
g) Garantir els serveis mínims determinats per l'administració competent en cas de
vaga o conflicte laboral dels treballadors adscrits al servei.

Codi Validació: AJZ7R2S7NRYF2ZAX55EC6AXYW
Verificació: https://cccerdanya.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 8 de 16

h) Sens perjudici del compliment de la legislació vigent en matèria d'assegurances obligatòries, cobrir de forma il·limitada la responsabilitat civil pels danys que poguessin patir els ocupants dels vehicles.
i) Complir en tot moment els requisits legals vigents en matèria de seguretat i higiene laboral. D'altra banda, seran substituïts de forma immediata els conductors que no actuïn adequadament i quan així ho demani el Consell Comarcal.
j) Facilitar al Consell Comarcal la informació suficient per a poder fiscalitzar la prestació del servei.
k) Coordinar-se amb l'Àrea de Benestar i Acció Social.
l) L'adjudicatari i el seu personal hauran de respectar les prescripcions de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de 13 de desembre, de Protecció de dades de caràcter personal i de garantia dels drets digitals. Sota cap circumstància, l'adjudicatari no podrà obtenir altres dades (escrites, gravades, filmades o efectuades per a qualsevol altre mitjà audiovisual) de les persones beneficiàries del servei. Aquestes dades no podran ser aplicades ni utilitzades per cap finalitat diferent de les que constin en el contracte i , a més a més, no les comunicarà, ni tan sols per a la seva conservació, a terceres persones.
m) Control de qualitat: Els contractistes s'obliguen a la realització de les següents accions de control de la qualitat en la prestació del servei:
- Trametre al Consell Comarcal de la Cerdanya, a mes vençut, presentar informes de seguiment.
- Les mesures correctores que puguin derivar de l'anàlisi dels elements que componen el control de qualitat del servei, detallats en les bases anteriors, incorporaran la consideració d'interès públic, als efectes de possibles modificacions contractuals.
- Per aquell concessionari que disposi de certificació de la norma de qualitat europea ISO 9001:2000, 140001 o equivalent, haurà d'informar al Consell Comarcal de la Cerdanya del resultat de les auditories internes preceptives i, si s'escau, de la renovació de la certificació.
n) L'empresari licitador, si ho creu convenient, pot proposar variacions, sempre i quan ofereixin avantatges per a la prestació del servei, per noves tecnologies, major nombre de prestacions, millor aplicació tècnica i d'altres característiques que puguin ésser avantatjoses per a l'Administració, les quals es justificaran degudament en la documentació de referències tècniques.
o) El contracte s'atorga a risc i ventura de l'adjudicatari, que assumeix la responsabilitat civil i les obligacions fiscals que es deriven del compliment o incompliment contractual.

CAPÍTOL III. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE

Clàusula 9. Criteris avaluables mitjançant fórmules automàtiques (75 punts)

1.1 Oferta econòmica (fins a 45 punts)
Es valorarà la baixa econòmica respecte del pressupost base de licitació.
Fórmula proporcional inversa.
Màxima puntuació a l'oferta més econòmica admissible.

1.2 Increment d'hores d'atenció directa al territori (fins a 15 punts)
Millores sense cost per a l'Administració:

Codi Validació: AJZ7R2S7NRYF22AX55EC6AXYW
Verificació: https://cccerdanya.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 9 de 16

El PPT estableix un mínim de **2.700 hores** (37,5*4)x18) **- 18 mesos**:

- Oferta de **2.970hores** (+10%) → **5 punts**
- Oferta de **3.240 hores** (+20%) → **10 punts**
- Oferta de **3.329,10 hores** (+23,3%) → **15 punts**

Es justificarà el seu compliment mitjançant d'activitat o informes mensuals.

1.3 Experiència en programes similars (fins a 15 punts)

Es valorarà l'experiència acreditada del personal adscrit al contracte en l'execució de programes o projectes de característiques similars a l'objecte del present contracte, especialment en els àmbits següents:

- prevenció i abordatge de la soledat no volguda;
- intervenció comunitària;
- promoció de l'envelliment actiu;
- inclusió social;
- acció comunitària i inclusió social amb persones en situació de vulnerabilitat.

La puntuació s'atorgarà d'acord amb la taula següent:

Participació acreditada en programes similars	
1 programa	5 punts
2 o més programes	10 punts
3 o més programes	15 punts

L'experiència s'acreditarà mitjançant certificats de l'entitat contractant, certificats d'empresa o altra documentació que acrediti la participació efectiva en els programes.

Clàusula 10. Criteris avaluables mitjançant judici de valor (25 punts)

1.1 Implantació de metodologies i eines d'intervenció (fins a 5 punts)

Es valorarà la proposta del licitador relativa a la incorporació de metodologies, instruments i eines de treball específiques que contribueixin a millorar la qualitat de la intervenció, la detecció de necessitats, el seguiment de les persones usuàries i l'assoliment dels objectius del servei.

Aquest criteri valorarà aquelles propostes que aportin un valor afegit respecte de les obligacions mínimes establertes al Plec de Prescripcions Tècniques, sempre que no suposin cap cost addicional per a l'Administració.

Es valoraran especialment les metodologies i eines vinculades a:

- la detecció i prevenció de situacions de soledat no volguda;
- la intervenció comunitària i el foment de xarxes de suport;
- l'atenció centrada en la persona;
- la planificació individualitzada de les intervencions;
- el seguiment i avaluació dels resultats del servei;
- la coordinació entre professionals i agents del territori.

La puntuació màxima serà de **5 punts**, d'acord amb els següents subcriteris:

Subcriteri	
Metodologia d'intervenció amb les persones usuàries	2 punts
Eines de detecció, valoració i seguiment dels casos	1,5 punts
Eines de coordinació, registre i avaluació de les	1,5 punts

Codi Validació: AJZ7R2S7NRYF2ZAX55EC6AXYW
Verificació: https://cccerdanya.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 10 de 16

actuacions	

a) Metodologia d'intervenció amb les persones usuàries (fins a 2 punts)

Es valorarà la definició d'un model d'intervenció estructurat que expliqui:

- criteris d'acollida i primera valoració;
- metodologia d'acompanyament individualitzat;
- participació activa de la persona usuària en el seu pla d'intervenció;
- estratègies per reforçar l'autonomia, les capacitats personals i els vincles socials;
- adaptació de la intervenció a les característiques del medi rural.

Es valorarà especialment la incorporació d'enfocaments com:

- atenció centrada en la persona;
- enfocament comunitari;
- perspectiva preventiva;
- promoció de l'autonomia i participació social.

b) Eines de detecció, valoració i seguiment dels casos (fins a 1,5 punts)

Es valorarà la utilització d'instruments específics que permetin identificar necessitats i fer seguiment de l'evolució de les persones ateses.

Es podran valorar:

- eines de detecció de situacions de soledat no volguda;
- escales o instruments de valoració social;
- fitxes de seguiment individual;
- plans personalitzats d'intervenció;
- mapes de recursos i xarxes de suport de la persona;
- sistemes de classificació del nivell de necessitat o risc.

Es valorarà que les eines:

- estiguin definides;
- tinguin criteris d'aplicació clars;
- permetin comparar evolució i resultats.

c) Eines de coordinació, registre i avaluació de les actuacions (fins a 1,5 punts)

Es valorarà la incorporació d'eines que facilitin:

- el registre ordenat de les intervencions;
- la coordinació entre professionals;
- la comunicació amb serveis socials i agents comunitaris;
- l'anàlisi dels resultats del servei.

Es podran valorar:

- aplicacions o sistemes digitals de registre;
- quadres d'indicadors;
- informes periòdics de seguiment;
- eines de coordinació amb els agents del territori;
- sistemes de control de compliment dels objectius.

Escala de valoració

Valoració	Criteris
Excel·lent (100%)	Proposta completa, innovadora, concreta i plenament adaptada al servei i al medi rural
Bona (75%)	Proposta adequada, amb metodologia definida i eines aplicables
Suficient (50%)	Proposta correcta però amb poca concreció o

Codi Validació: AJZ7R2S7NRYF22AX55EC6AXYW
Verificació: https://cccerdanya.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 11 de 16

	desenvolupament
Insuficient (25%)	Proposta genèrica, poc relacionada amb l'objecte del contracte
No adequada (0%)	No aporta metodologia o eines aplicables

1.2 Millores organitzatives del servei (fins a 5 punts)
Es valorarà el compromís del licitador d'implantar, durant tota la vigència del contracte i sense cap cost addicional per a l'Administració, les següents millores organitzatives:

Millora oferta	**Puntuació**
Ampliació de l'horari d'atenció telefònica o presencial respecte del mínim establert al PPT	2 punts
Disponibilitat de resposta davant situacions urgents en un termini màxim de 24 hores hàbils	2 punts
Implantació d'un protocol addicional de seguiment de les persones usuàries, amb actuacions preventives i sistema de registre de les intervencions	1 punt

Les millores ofertes tindran caràcter de compromís contractual i seran exigibles durant tota l'execució del contracte.

1.3 Qualitat tècnica del projecte d'intervenció (fins a 5 punts)

Es valorarà la qualitat tècnica de la proposta presentada pel licitador, atenent la seva adequació a l'objecte del contracte, la coherència metodològica i la viabilitat de les actuacions proposades.

La puntuació es distribuirà d'acord amb els subcriteris següents:

Subcriteri	**Puntuació màxima**
Adequació del model d'intervenció a les característiques del medi rural i del territori objecte del contracte	2 punts
Coherència de la metodologia d'intervenció, incloent-hi les fases del procés, les eines de treball i la coordinació amb els agents del territori	1 punts
Concreció, planificació i viabilitat del pla d'actuació (calendarització, organització de les actuacions i recursos previstos)	1 punts
Adequació de la proposta als objectius i resultats previstos al Plec de Prescripcions Tècniques	1 punts

Aspectes que es valoraran:

a) Adequació al medi rural (2 punts)
Es valorarà que la proposta:

- tingui en compte la dispersió geogràfica dels municipis;

Codi Validació: AJZ7R2S7NRYF22AX55EC6AXYW
Verificació: https://cccerdanya.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 12 de 16

- adapti la intervenció a municipis de petita dimensió;
- prevegi estratègies per arribar a persones amb dificultats d'accés als serveis;
- incorpori el coneixement dels recursos comunitaris existents.

b) Coherència metodològica (1 punts)
Es valorarà:
- la definició clara de la metodologia d'intervenció;
- la coherència entre objectius, activitats i resultats;
- els mecanismes de coordinació amb serveis socials, salut, entitats i voluntariat;
- les eines de seguiment de les persones usuàries.

c) Pla d'actuació (1 punts)
Es valorarà:
- la concreció de les actuacions;
- la planificació temporal;
- la distribució de funcions dels professionals;
- la viabilitat de la proposta.

d) Adequació als objectius del programa (1 punts)
- Es valorarà el grau en què la proposta contribueix a:
- detectar situacions de soledat no volguda;
- prevenir l'aïllament social;
- fomentar les relacions comunitàries;
- potenciar l'autonomia i la participació social de les persones destinatàries.

Valoració	**Puntuació orientativa**
Excel·lent	100 % de la puntuació del subcriteri
Bona	75 %
Suficient	50 %
Escassa	25 %
Inexistent o inadequada	0 %

1.4 Model de coordinació territorial (fins a 5 punts)
Es valorarà la proposta de coordinació territorial presentada pel licitador, atenent la seva capacitat per garantir una intervenció integral, comunitària i coordinada amb els diferents agents implicats en l'atenció a les persones destinatàries del servei.

La puntuació es distribuirà d'acord amb els subcriteris següents:

Subcriteri	**Puntuació màxima**
Coordinació amb els serveis socials, serveis sanitaris d'atenció primària (ABS) i altres agents del territori	2 punts
Model de treball en xarxa amb entitats i recursos comunitaris	2 punts
Definició dels circuits de derivació, comunicació i seguiment dels casos	1 punt

a) Coordinació amb serveis socials, ABS i agents territorials (fins a 2 punts)
Es valorarà que la proposta defineixi:
- els mecanismes de coordinació amb els serveis socials municipals;
- els canals de comunicació amb els equips d'atenció primària de salut (ABS);

Codi Validació: AJZ7R2S7NRYF2ZAX55EC6AXYW
Verificació: https://cccerdanya.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 13 de 16

- la periodicitat de les reunions de coordinació;
- la identificació dels professionals de referència;
- els sistemes d'intercanvi d'informació respectant la normativa de protecció de dades.

  Obtindrà major puntuació aquella proposta que concreti:
- calendarització de reunions;
- responsables assignats;
- eines de coordinació;
- protocols de comunicació entre serveis.
-

b) Treball en xarxa i participació comunitària (fins a 2 punts)
Es valorarà el model de relació amb els recursos existents al territori:

- associacions veïnals;
- entitats socials;
- equipaments municipals;
- centres cívics o espais comunitaris;
- xarxes de voluntariat;
- altres iniciatives comunitàries.

  Es tindrà especialment en compte:
- la identificació dels agents clau del territori;
- la proposta d'accions conjuntes;
- la capacitat de generar xarxes de suport comunitari;
- les estratègies per afavorir la participació de les persones usuàries.

c) Fluxos de derivació i seguiment (fins a 1 punt)
Es valorarà que el licitador defineixi un circuit clar d'atenció que inclogui:

- detecció de possibles persones destinatàries;
- criteris de derivació al servei;
- primera valoració de necessitats;
- assignació de professional de referència;
- seguiment de l'evolució;
- coordinació en situacions de risc.

  Es valorarà positivament que la proposta incorpori:
- diagrames o esquemes de circuits;
- terminis d'actuació;
- eines de registre i seguiment.

Escala de valoració per facilitar la motivació de la puntuació:

Valoració	**Aplicació**
Excel·lent	Proposta molt completa, concreta, adaptada al territori i amb circuits definits
Bona	Proposta adequada però amb algun nivell menor de concreció
Suficient	Compleix els mínims però amb poca concreció operativa
Insuficient	Proposta genèrica o poc adaptada al servei
No adequada	No defineix mecanismes de coordinació

1.5 Sistema d’avaluació i qualitat del servei (fins a 5 punts)

Es valorarà la proposta del licitador relativa al sistema d'avaluació, seguiment i millora contínua del servei, amb l'objectiu de garantir la qualitat de l'atenció prestada, l'assoliment dels objectius previstos i l'adaptació del servei a les necessitats de les persones usuàries i del territori.

Codi Validació: AJZ7R2S7NRYF2ZAX55EC6AXYW
Verificació: https://cccerdanya.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 14 de 16

La puntuació es distribuirà d'acord amb els subcriteris següents:

Subcriteri	**Puntuació màxima**
Definició d'indicadors de seguiment i resultats del servei	2 punts
Sistema d'avaluació continuada i seguiment de l'execució	1 punt
Mecanismes de detecció i aplicació de millores del servei	1 punt
Sistemes de recollida i anàlisi de la satisfacció de les persones usuàries	1 punt

a) Indicadors proposats (fins a 2 punts)
Es valorarà la proposta d'indicadors que permetin mesurar el desenvolupament i els resultats del servei.
Es tindran en compte indicadors relacionats amb:
Indicadors d'activitat:

- nombre de persones ateses;
- nombre d'intervencions realitzades;
- nombre de visites domiciliàries;
- nombre d'activitats comunitàries desenvolupades;
- nombre de coordinacions amb agents del territori.

Indicadors de resultat:

- evolució de les situacions de soledat detectades;
- increment de la participació comunitària;
- millora de la vinculació amb recursos del territori;
- grau d'assoliment dels objectius individuals.

Es valorarà especialment que els indicadors siguin:

- concrets;
- mesurables;
- relacionats amb els objectius del servei;
- acompanyats de fonts de verificació.

b) Sistema d'avaluació continuada (fins a 1 punt)
Es valorarà la metodologia prevista per fer un seguiment periòdic del servei.
Es tindrà en compte:

- periodicitat de les avaluacions;
- eines de registre i seguiment;
- reunions internes de revisió;
- informes periòdics d'activitat;
- mecanismes de coordinació amb l'Administració contractant.

c) Mecanismes de millora del servei (fins a 1 punt)
Es valorarà la capacitat del licitador per identificar desviacions i aplicar mesures correctores.
Es tindrà en compte:

- protocols de revisió del funcionament del servei;
- plans de millora;
- identificació de riscos;
- mesures correctores davant resultats insuficients;
- espais de revisió amb els agents implicats.

d) Recollida de satisfacció de les persones usuàries (fins a 1 punt)
Es valorarà el sistema proposat per conèixer l'opinió i experiència de les persones ateses.

Codi Validació: AJZ7R2S7NRYF2ZAX55EC6AXYW
Verificació: https://cccerdanya.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 15 de 16

Es tindrà en compte:

- qüestionaris de satisfacció;
- entrevistes de retorn;
- bústia de suggeriments;
- mecanismes adaptats a persones amb dificultats de comunicació;
- retorn dels resultats i propostes de millora.

Escala orientativa de valoració

Valoració	**Característiques**
Excel·lent	Sistema complet, amb indicadors mesurables, eines concretes i mecanismes de millora ben definits
Bona	Sistema adequat i suficientment desenvolupat
Suficient	Compleix els requisits bàsics però amb poca concreció
Insuficient	Proposta genèrica o poc aplicable
No adequada	No defineix un sistema d'avaluació coherent

Clàusula 11. Criteris de desempat

En cas d'empat, s'aplicaran els següents criteris successius:

1. Major percentatge de millores tècniques ofertades.
2. Major puntuació en criteris qualitatius.
3. Major experiència acreditada de l'equip.
4. Si persisteix l'empat, sorteig públic.

Codi Validació: AJZ7R2S7NRYF22AX55EC6AXYW
Verificació: https://cccerdanya.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 16 de 16