



DIPUTACIÓN PROVINCIAL
DE VALLADOLID

SECRETARÍA GENERAL.

ACTA NUMERO TRES
DE LA MESA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA MESA PARA LA
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DE LA
PROVINCIA DE VALLADOLID A ADJUDICAR POR VARIOS CRITERIOS
EN PROCEDIMIENTO ABIERTO CON TRAMITACIÓN ORDINARIA,
publicada en el BOP n.º 126, de fecha 5 de junio de 2013

En la Sala de Prensa de la Excm. Diputación Provincial de Valladolid, a las trece horas del día veinticinco de julio de dos mil trece, se reúne la Mesa de Contratación designada con arreglo a lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Particulares, para la contratación del servicio de Ayuda a Domicilio de la provincia de Valladolid, a adjudicar por varios criterios en procedimiento abierto con tramitación ordinaria.

Preside la Mesa la Jefe del Área de Igualdad de Oportunidades y Cultura, D.^a M.^a Ángeles de Blas Martínez, y asisten como Vocales: D.^a Carmen Fuentes Rodríguez, Adjunta al Interventor; D. Aurelio Baró Gutiérrez, Jefe del Servicio de Acción Social, y D. José Daniel Molero González, Vicesecretario, que actúa asimismo como Secretario de la Mesa.

Abierto el acto por la Presidencia, el Secretario de la Mesa da cuenta a la misma de que ha sido atendido el requerimiento efectuado a las plicas números 1, 2, 3 y 4, para que los representantes legales de las empresas se personasen al objeto de firmar la documentación contenida en el sobre "B" o remitiesen un documento, firmado por los referidos representantes legales, en el que constase que suscriben en su integridad la documentación contenida en el sobre "B", comprensivo de las referencias técnicas relativas a criterios no evaluables mediante fórmulas.

Seguidamente, en cumplimiento de lo previsto en el art. 150.2 del R.D. Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, y en la cláusula 17.5 del Pliego rector de esta licitación, se abre el acto público dando cuenta de las puntuaciones otorgadas respecto de la documentación comprendida en el sobre "B" en aplicación de los criterios no evaluables mediante fórmulas, en el informe suscrito por las Técnicas del Programa de Ayuda a Domicilio, D.^a María Teresa Escribano Cuesta y D.^a Cayetana Rodríguez Fernández y por el Jefe de Sección del Área de Igualdad de Oportunidades y Cultura, D. Jesús María Benito López, que forma parte integrante de la presente acta y cuyo resumen de puntuaciones es el siguiente:

<i>N.º Plica</i>	<i>Proposiciones</i>	<i>Proyecto técnico servicio ayuda domiciliaria y respiro</i>	<i>Proyecto técnico servicio comida a domicilio</i>	<i>TOTAL</i>
1	CARFLOR, S.L.	16,50	1,00	17,50
2	VALORIZA SERVICIOS A LA DEPENDENCIA, S.L.	18,10	5,50	23,60
3	EULEN SERVICIOS SOCIO SANITARIOS, S.A.	26,50	2,50	29,00
4	UTE CLECE, S.A. Y LIMPIEZAS, AJARDINAMIENTOS Y SERVICIOS SERALIA, S.A.	19,60	4,50	24,10
5	DOMICILIA GRUPO NORTE, S.L.	28,25	4,00	32,25



DIPUTACIÓN PROVINCIAL
DE VALLADOLID

SECRETARÍA GENERAL.

Acto seguido, la Presidencia invita a los licitadores interesados presentes para que comprueben que los sobres "C" se encuentran en idénticas condiciones en las que fueron entregados y les da ocasión para que manifiesten las dudas que se les ofrezcan o pidan las explicaciones que estimen necesarias, renunciando estos a ejercer su derecho, por lo que ordena proceder inmediatamente a la apertura del sobre "C" de los licitadores admitidos, con el siguiente resultado:

TIPO MÁXIMO DE LICITACIÓN:

Ayuda domiciliaria y respiro 16,28 €/hora, IVA incluido.

Comida a domicilio: 11,11 €/usuario y día, IVA incluido

PLICA N.º 1. D. Manuel Ángel Lesmes Roca, en representación de CARFLOR SL, se compromete a ejecutar el contrato del servicio de ayuda a domicilio de la provincia de Valladolid, con sujeción al pliego de cláusulas administrativas y al de prescripciones técnicas de dicha licitación, presentando la siguiente oferta económica:

- Precio por la prestación del servicio de ayuda domiciliaria y servicio: 15,39 €/hora
- Precio por la prestación del servicio de comida a domicilio: 10,10 €/usuario y día

Declara, asimismo, que a estos precios debe añadirse el IVA vigente al 4%

Acompaña relación de mejoras. Anexo II, con la siguiente oferta :

- Cuantía económica global/año destinada a adquisición de ayudas técnicas para los usuarios: 20.000 €
- Horas/año para la cobertura necesidades puntuales o extraordinarias y de actividades de atención social a los usuarios y de apoyo y formación de los cuidadores: 1.000 horas anuales
- Estancias temporales en residencias: 6 meses

PLICA N.º 2. D.ª María Concepción Massa Gutiérrez del Álamo, en representación de VALORIZA SERVICIOS A LA DEPENDENCIA SL, se compromete a ejecutar el contrato del servicio de ayuda a domicilio de la provincia de Valladolid, con sujeción al pliego de cláusulas administrativas y al de prescripciones técnicas de dicha licitación, presentando la siguiente oferta económica:

- Precio por la prestación del servicio de ayuda domiciliaria y servicio: 15,25 €/hora
- Precio por la prestación del servicio de comida a domicilio: 9,37 €/usuario y día

Declara, asimismo, que a estos precios debe añadirse el IVA vigente al 4%

Acompaña relación de mejoras. Anexo II, con la siguiente oferta :

- Cuantía económica global/año destinada a adquisición de ayudas técnicas para los usuarios: 20.000 €
- Horas/año para la cobertura necesidades puntuales o extraordinarias y de actividades de atención social a los usuarios y de apoyo y formación de los cuidadores: 1.000 horas anuales
- Estancias temporales en residencias: 6 meses



DIPUTACIÓN PROVINCIAL
DE VALLADOLID

SECRETARÍA GENERAL.

PLICA N.º 3. D. Luciano Valladares González, en representación de EULEN SERVICIOS SOCIOSANITARIOS SA, se compromete a ejecutar el contrato del servicio de ayuda a domicilio de la provincia de Valladolid, con sujeción al pliego de cláusulas administrativas y al de prescripciones técnicas de dicha licitación, presentando la siguiente oferta económica:

- Precio por la prestación del servicio de ayuda domiciliaria y servicio: 15,50 €/hora
- Precio por la prestación del servicio de comida a domicilio: 10,17 €/usuario y día

Declara, asimismo, que a estos precios debe añadirse el IVA vigente al 4%

Acompaña relación de mejoras. Anexo II, con la siguiente oferta :

- Cuantía económica global/año destinada a adquisición de ayudas técnicas para los usuarios: 20.000 €
- Horas/año para la cobertura necesidades puntuales o extraordinarias y de actividades de atención social a los usuarios y de apoyo y formación de los cuidadores: 1.000 horas anuales
- Estancias temporales en residencias: 6 meses

PLICA N.º 4. D. José Vicente Ortega Rey, en representación de CLECE, S.A y D. Antonio Acebo Silva en representación de LIMPIEZAS, AJARDINAMIENTOS Y SERVICIOS SERALIA SA, se comprometen a ejecutar el contrato del servicio de ayuda a domicilio de la provincia de Valladolid, con sujeción al pliego de cláusulas administrativas y al de prescripciones técnicas de dicha licitación, presentando la siguiente oferta económica:

- Precio por la prestación del servicio de ayuda domiciliaria y servicio: 14,87 €/hora
- Precio por la prestación del servicio de comida a domicilio: 10,47 €/usuario y día

Declara, asimismo, que a estos precios debe añadirse el IVA vigente al 4%

Acompaña relación de mejoras. Anexo II, con la siguiente oferta :

- Cuantía económica global/año destinada a adquisición de ayudas técnicas para los usuarios: 20.000 €
- Horas/año para la cobertura necesidades puntuales o extraordinarias y de actividades de atención social a los usuarios y de apoyo y formación de los cuidadores: 1.000 horas anuales
- Estancias temporales en residencias: 6 meses

PLICA N.º 5. D.ª M.ª Concepción Alonso Pettit, en representación de DOMICILIA GRUPO NORTE SL, se compromete a ejecutar el contrato del servicio de ayuda a domicilio de la provincia de Valladolid, con sujeción al pliego de cláusulas administrativas y al de prescripciones técnicas de dicha licitación, presentando la siguiente oferta económica:

- Precio por la prestación del servicio de ayuda domiciliaria y servicio: 15,60 €/hora



DIPUTACIÓN PROVINCIAL
DE VALLADOLID

SECRETARÍA GENERAL.

- Precio por la prestación del servicio de comida a domicilio: 10,40 €/usuario y día

Declara, asimismo, que a estos precios debe añadirse el IVA vigente al 4%

Acompaña relación de mejoras. Anexo II, con la siguiente oferta :

- Cuantía económica global/año destinada a adquisición de ayudas técnicas para los usuarios: 20.000 €
- Horas/año para la cobertura necesidades puntuales o extraordinarias y de actividades de atención social a los usuarios y de apoyo y formación de los cuidadores: 1.000 horas anuales
- Estancias temporales en residencias: 6 meses

Concluida la lectura, la Presidencia invita a los licitadores interesados presentes en este acto a que manifiesten o aleguen cuanto al efecto estimen oportuno, no produciéndose ninguna manifestación.

A la vista de todo ello y de conformidad con lo dispuesto en el art. 151.1 del R.D. Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, y la cláusula 17.6 del Pliego de cláusulas administrativas del contrato, la Mesa acuerda por unanimidad interesar informe técnico del Servicio correspondiente, previo a la propuesta de adjudicación.

Y no habiendo mas asuntos, la Presidencia declara terminado el acto siendo las trece horas y diez minutos de todo lo cual, como Secretario certifico.



DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

Área de Igualdad de Oportunidades y Cultura

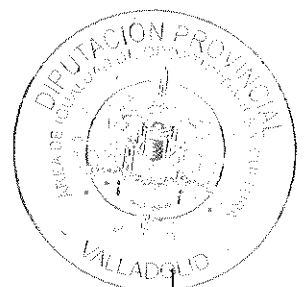
INFORME RELATIVO A LA VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS QUE REQUIEREN JUICIO DE VALOR, INCLUIDOS COMO CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EN EL PROCEDIMIENTO QUE TIENE POR OBJETO LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DE LA PROVINCIA DE VALLADOLID.

Los técnicos que suscriben, a requerimiento de la Mesa de Contratación, emiten el presente informe en relación a la valoración de los proyectos técnicos presentados por las empresas licitadoras (sobres B), en los términos previstos en la cláusula 16 del pliego de cláusulas administrativas particulares rector de la contratación del servicio de ayuda a domicilio de la provincia de Valladolid.

Las empresas participantes en el proceso licitatorio son:

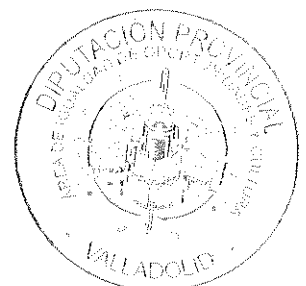
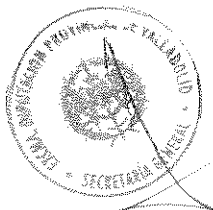
- PLICA nº 1: CARFLOR
- PLICA nº 2: VALORIZA
- PLICA nº 3: EULEN
- PLICA nº 4: UTE CLECE/SERALIA
- PLICA nº 5: GRUPO NORTE

El informe que se presenta a continuación contiene una valoración separada, tal y como prevé el pliego, del proyecto técnico del servicio de ayuda domiciliaria y respiro y del proyecto técnico del servicio de comida a domicilio.



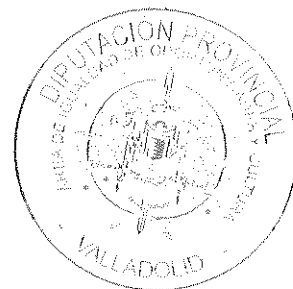
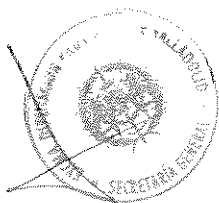
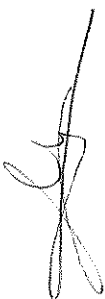
PROYECTO TÉCNICO DEL SERVICIO DE AYUDA DOMICILIARIA Y RESPIRO

(máximo 44 puntos)



GESTIÓN

(máximo 18 puntos)



CARFLOR

1. Protocolo de inicio y adaptación del usuario a la ayuda normalizada (MÁXIMO 4 PUNTOS)

Aspectos reseñables:

En cuanto al protocolo de inicio:

- La elección de la auxiliar se realiza sin tener en cuenta al CEAS, ya que se acuerda entre la Directora y la coordinadora de zona. Indica los criterios de selección.
- Tiene en cuenta los servicios de empleo de la Diputación para la contratación de auxiliares.
- Fija la fecha de inicio de forma concertada con el usuario, prescindiendo del CEAS.
- Entrega una hoja de instrucciones a las auxiliares de ayuda a domicilio con la información más relevante para la puesta en marcha del servicio.

En cuanto al protocolo de adaptación:

- Plantea una visita de la coordinadora a los 2 días de inicio del servicio para entregar un kit de información y dar respuesta a determinados aspectos no informados en la visita de inicio. No consideramos adecuado que la visita para valorar la adaptación sea tan pronto (no ha dado tiempo para que el usuario conozca el servicio y poder detectar posibles problemas), y confunde los protocolos, ya que el kit de información debería entregarse en la visita de inicio.
- Se considera positivo que la empresa plantee que en el momento de la visita se valore la posibilidad de introducir mejoras técnicas.

Resumen y valoración:

El protocolo de inicio, pese a tener algún aspecto positivo, es inadecuado, pues no define con precisión el papel que necesariamente deben asumir en esta fase los técnicos del CEAS.

En el protocolo de adaptación la empresa confunde conceptos y fija un procedimiento que consideramos inapropiado.

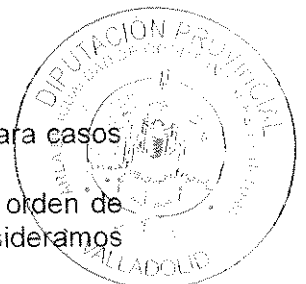
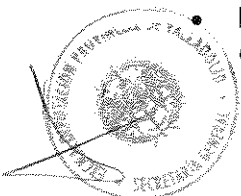
Puntuación: 0,75 PUNTOS.

2. Protocolo de inicio y adaptación del usuario a la ayuda en casos de urgencia (MÁXIMO 3 PUNTOS)

Aspectos reseñables:

En cuanto al protocolo de inicio:

- Proponen un auxiliar itinerante por cada zona de CEAS, específico para casos de urgencia, lo cual se considera interesante.
- Inicio del servicio de urgencia en 12 horas desde la recepción de la orden de empresa. Sin despreciar esta mejora y sin perjuicio de valorarla, consideramos



que el plazo fijado en el pliego (24 horas) está muy ajustado, y que en muchos casos no será posible dar de alta el servicio en el plazo ofertado.

- Teléfono 24 horas para casos de urgencia, no gratuito. Este teléfono podría ser interesante en algunos casos para los técnicos de la Diputación, pero no para los usuarios, que no pueden demandar directamente servicio.
- No tiene en cuenta el papel del CEAS.

En cuanto al protocolo de adaptación:

- No incluye protocolo de adaptación.

Resumen y valoración:

No hacen mención al protocolo de adaptación (tan importante en los casos de urgencia), y respecto al protocolo de inicio incurren en el mismo defecto ya observado en el protocolo ordinario, ya que se desconoce el papel del CEAS.

PUNTUACIÓN: 0,50 PUNTOS.

3. Protocolo de seguimiento del servicio (MÁXIMO 4,5 PUNTOS).

Aspectos reseñables:

- Falta la presencia del CEAS y de los servicios centrales de Diputación en el seguimiento.
- Correcta documentación para el seguimiento del servicio (ficha semanal de tareas pendientes de realizar por la auxiliar, ficha de supervisión, etc).
- Es la única empresa que plantea la tarea de facturación como una herramienta para el seguimiento, lo que se considera positivo.
- No nos parece adecuado el protocolo de cobro urgente en caso de fallecimiento, pues consideramos que en estos supuestos el cobro de la cantidad debida no debe ser nunca la prioridad.
- Presenta un sistema de control de puntualidad y presencia de las auxiliares a los domicilios (RLDI)

Resumen y valoración:

El protocolo está bien planteado, pero no incluye la participación activa del CEAS, que consideramos fundamental para que el seguimiento sea adecuado.

PUNTUACIÓN: 1 PUNTO.

4. Protocolo de evaluación del servicio (MÁXIMO 3 PUNTOS).

Aspectos reseñables:

- Confunde evaluación en el proceso de gestión con calidad, sin perjuicio de que el cuadro de indicadores sea interesante.
- No especifica instrumentos de evaluación.
- No temporaliza.



- El papel del CEAS es difuso, sin especificar momento de participación ni metodología.

Resumen y valoración:

Protocolo no relativo a la evaluación de gestión, sino a la calidad.

PUNTUACIÓN: 0,25 PUNTOS.

5. Sistema de cobertura de auxiliares en casos de ausencia por enfermedad, vacaciones, etc (MÁXIMO 3,5 PUNTOS)

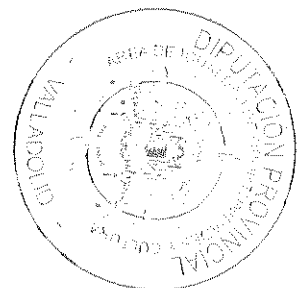
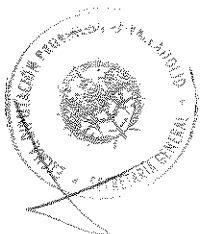
Aspectos reseñables:

- Define correctamente los tipos de ausencia (temporales y permanentes, previsibles y no previsibles), así como las causa que las motivan.
- Disponen de auxiliares itinerantes por cada zona de CEAS.
- Ofertan la sustitución siempre antes de 24 horas. Ello es correcto para los casos imprevisibles, pero no para los casos previstos (vacaciones, jubilaciones, etc).
- Aplica el mismo protocolo de alta ordinaria para las sustituciones, lo que supone un desconocimiento del funcionamiento del servicio.
- En casos de urgencia plantea la sustitución de la auxiliar itinerante a la semana. Ello no se considera adecuado, pues puede provocar molestias al usuario y debe potenciarse que se produzcan los menos cambios posibles.

Resumen y valoración:

Buena tipificación del sistema a nivel teórico, pero el desarrollo práctico no es adecuado.

PUNTUACIÓN: 0,75 PUNTOS.



VALORIZA

1. Protocolo de inicio y adaptación del usuario a la ayuda normalizada (MÁXIMO 4 PUNTOS)

Aspectos reseñables:

En cuanto al protocolo de inicio:

- Entrega de carpeta de bienvenida al usuario con manual de acogida.
- Incorpora subprotocolos con objetivos específicos y los desarrolla de forma exhaustiva. Aunque ello en teoría es positivo, lo cierto es que los protocolos presentados no son adecuados, pues plantea realizar como empresa la llamada al usuario, la visita al domicilio, etc, sin contar para nada con la presencia y participación activa del CEAS. Asimismo, no prevé la participación al CEAS en la elección del auxiliar.
- Plantea el alta del servicio en 24 horas. Sin despreciar esta mejora y sin perjuicio de valorarla, consideramos que el plazo fijado en el pliego (48 horas) está muy ajustado, y que salvo casos excepcionales no será necesario reclamar que se cumpla de forma efectiva.

En cuanto al protocolo de adaptación:

- Señala que la adaptación se realizará en el plazo de 1 mes a través de visitas y llamadas, pero no especifica cómo y cuándo se realizarán.
- Propone criterios de adaptación acertados, basándose en la atención individual y una planificación escalonada de recuperación de hábitos.

Resumen y valoración:

El protocolo de inicio incurre en el error de no tener en cuenta el trascendental papel que debe asumir el CEAS en el alta y elección de auxiliar, sin perjuicio de incluir algunos aspectos positivos.

El protocolo de adaptación es adecuado, pero las actuaciones deberían estar más especificadas y temporalizadas.

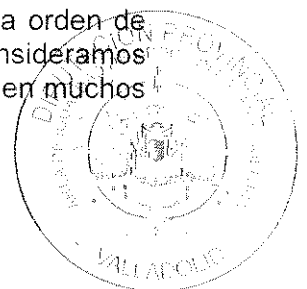
PUNTUACIÓN: 1,5 PUNTOS.

2. Protocolo de inicio y adaptación del usuario a la ayuda en casos de urgencia (MÁXIMO 3 PUNTOS)

Aspectos reseñables

En cuanto al protocolo de inicio:

- Inicio del servicio de urgencia en 12 horas desde la recepción de la orden de empresa. Sin despreciar esta mejora y sin perjuicio de valorarla, consideramos que el plazo fijado en el pliego (24 horas) está muy ajustado, y que en muchos casos no será posible dar de alta el servicio en el plazo ofertado.



- Desconoce el procedimiento, pues el servicio debe ponerse en marcha cuando lo determine la Diputación, a través del CEAS, y no la empresa, y en las condiciones fijadas por la Diputación a la vista de la situación planteada.

En cuanto al protocolo de adaptación:

- Plantea seguimiento continuado mediante llamadas y visitas, sin especificar, aunque indica que se realizará una evaluación a los 7 días y a los 15 días. El sistema es poco detallado y bastante confuso.
- Describe los mismos criterios que incluía en la adaptación normalizada.

Resumen y valoración:

El protocolo de inicio, salvo la mejora relativa a la reducción del plazo para la puesta en marcha, es muy pobre.

El protocolo de adaptación está poco especificado.

Puntuación: 1 PUNTO.

3. Protocolo de seguimiento del servicio (MÁXIMO 4,5 PUNTOS)

Aspectos reseñables:

- Plantean un seguimiento continuado, pero sin especificar la periodicidad.
- Se limita a proponer llamadas y visitas periódicas por parte de las coordinadoras al usuario para hacer seguimiento de conformidad.
- El seguimiento de las auxiliares está poco desarrollado.
- Falta la presencia del CEAS y de los servicios centrales en todo el proceso.

Resumen y valoración:

Protocolo excesivamente indefinido, que como el anterior no tiene en cuenta el papel del CEAS.

Puntuación: 0,25 PUNTOS.

4. Protocolo de evaluación del servicio (MÁXIMO 3 PUNTOS)

Aspectos reseñables:

- Hace una evaluación centrada en el usuario, pero la confunde con el seguimiento tras el alta.
- Introduce también la evaluación centrada en la Administración, y evalúa el modelo de gestión, pero se limita a un solo momento e instrumento (memoria anual), con un esquema muy adecuado, pero sin tener en cuenta la necesidad de evaluación continua del servicio que permita aplicar correcciones y decisiones de mejora.

Resumen y valoración:

Planteamiento correcto pero insuficiente.



Puntuación: 0,25 PUNTOS.

5. Sistema de cobertura de auxiliares en casos de ausencia por enfermedad, vacaciones, etc (MÁXIMO 3,5 PUNTOS)

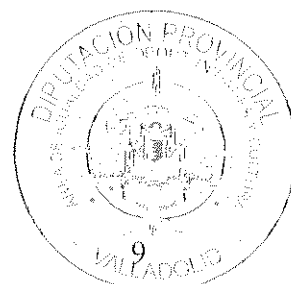
Aspectos reseñables:

- Presenta 2 protocolos de actuación detallados y claros: por sustitución y por ausencia del auxiliar.
- Fija los criterios de sustitución (que conozca el caso, que sea de la zona, etc).
- Respuesta inmediata mediante auxiliar de guardia, aunque el sistema no queda bien definido.
- Prevé casos en que sea el propio usuario el que comunica la incidencia repentina y sobrevenida y se le dá respuesta inmediata.

Resumen y valoración:

El sistema es correcto y está bien estructurado.

Puntuación: 2,75 PUNTOS.



EULEN

1. Protocolo de inicio y adaptación del usuario a la ayuda normalizada (MÁXIMO 4 PUNTOS)

Aspectos reseñables:

En cuanto al protocolo de inicio:

- Incluye un protocolo específico para casos de menores.
- Recoge criterios de asignación de auxiliares muy adecuados.
- Entrega a los usuarios de manual informativo y guía de consejos y productos de apoyo.
- Comunican por escrito fecha de visita conjunta de inicio (coordinador, auxiliar y CEAS) sin haber pactado nada ni haber recibido información de CEAS.

En cuanto al protocolo de adaptación:

- Señala que la adaptación se realizará en el plazo de 1 mes, a través de 3 llamadas telefónicas (inicialmente, a los 15 días y al mes), tanto a los usuarios como a la auxiliar. Es muy interesante que se contacte también con la auxiliar para conocer la adaptación, pero es negativo que sólo se verifique a través de llamadas telefónicas y no se efectúa una visita domiciliaria.

Resumen y valoración:

El protocolo de inicio es bastante correcto, sin embargo desconoce el papel e importancia de la actuación del CEAS en la puesta en marcha del servicio.

El protocolo de adaptación está bien orientado, pero se echa en falta una visita domiciliaria final.

PUNTUACIÓN: 2,25 PUNTOS.

2. Protocolo de inicio y adaptación del usuario a la ayuda en casos de urgencia (MÁXIMO 3 PUNTOS)

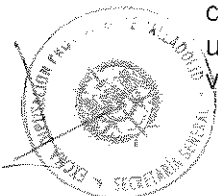
Aspectos reseñables

En cuanto al protocolo de inicio:

- Aplica el mismo procedimiento que el previsto para casos ordinarios, aunque adaptándolo a la especificidad de los casos de urgencia en cuanto a plazo, visita domiciliaria (que realiza conjuntamente con el CEAS), etc.

En cuanto al protocolo de adaptación:

- Plantea un seguimiento especial de 2 meses, frente al mes que propone en los casos ordinarios, con 2 llamadas de seguimiento por semana a la auxiliar y al usuario, hasta la visita inicial, que será determinada por el CEAS, y posterior valoración a los 15, 30 y 60 días.



Resumen y valoración:

Lo protocolos de inicio y adaptación son correctos y están bien desarrollados, excepto en lo referido a la participación del CEAS.

PUNTUACIÓN: 2 PUNTOS.

3. Protocolo de seguimiento del servicio (MÁXIMO 4,5 PUNTOS)

Aspectos reseñables:

- Presenta formularios de seguimiento (informes de visitas, de seguimiento semestral y seguimiento de la calidad, etc), y un protocolo de control sobre horarios y tiempos.
- Explica que se harán llamadas y visitas al usuario sin especificar periodicidad.
- Plantea un seguimiento de auxiliares con llamadas telefónicas diarias, lo cual es irreal y excesivo, además de a través de reuniones grupales e individuales con su coordinadora de zona.
- No define periodicidad concreta de las llamadas ni de las visitas a los usuarios, y mezcla con el seguimiento algunos elementos más propios de la evaluación y la calidad, como las encuestas de satisfacción a los usuarios y la encuesta anual a los trabajadores.

Resumen y valoración:

El planteamiento teórico es adecuado, pero no lo desarrolla correctamente a nivel práctico.

PUNTUACIÓN: 2,25 PUNTOS.

4. Protocolo de evaluación del servicio (MÁXIMO 3 PUNTOS)

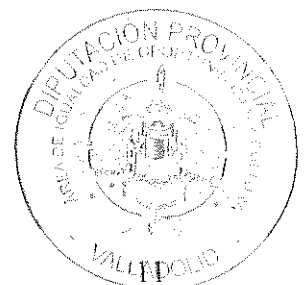
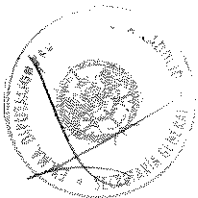
Aspectos reseñables:

- Se centra muy bien en la evaluación de la gestión, y la relaciona con la calidad, pero sin confundirla.
- Buena temporalización e instrumentos adecuados.
- Tiene en cuenta el papel de CEAS, pero está poco especificado

Resumen y valoración:

Protocolo bueno, claro, realista y bien temporalizado.

PUNTUACIÓN: 2 PUNTOS.



5. Sistema de cobertura de auxiliares en casos de ausencia por enfermedad, vacaciones, etc (MÁXIMO 3,5 PUNTOS)

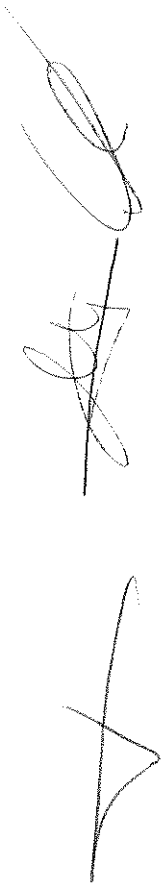
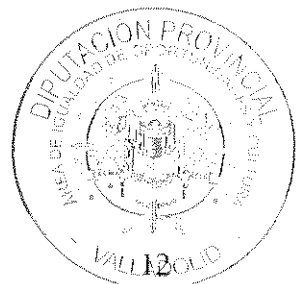
Aspectos reseñables:

- No distingue los tipos de ausencia y utiliza el mismo protocolo para todos los casos. Ello es inaceptable, pues no puede aplicarse el mismo sistema ante los distintos supuestos (puntual, temporal, permanente, etc).
- En cuanto a los criterios de sustitución parece que prioriza las necesidades de la empresa y del auxiliar frente a las necesidades del usuario.
- El sistema no favorece que la sustitución se realice siempre por la misma auxiliar, que sería lo deseable.

Resumen y valoración:

Protocolo incorrecto.

PUNTUACIÓN: 0,25 PUNTOS.

Three handwritten signatures in black ink, arranged vertically on the left side of the page.

UTE CLECE/SERALIA

1. Protocolo de inicio y adaptación del usuario a la ayuda normalizada (MÁXIMO 4 PUNTOS)

Aspectos reseñables:

En cuanto al protocolo de inicio:

- Plantean que antes de la visita de inicio exista una visita previa del coordinador (en solitario, o con el CEAS, si lo estima oportuno) para adecuar la prestación y la auxiliar a las necesidades específicas del usuario. Este sistema que puede ser correcto desde un punto de vista de calidad, puede generar problemas en cuanto a retraso y molestia para el usuario.
- La asignación concreta del auxiliar al caso se hace conjuntamente con CEAS. Se indican los criterios de selección.

En cuanto al protocolo de adaptación:

- Plantean un contacto telefónico el primer día y otra llamada durante la primera semana, y una visita por parte del coordinador, sin especificar cuándo se realizará.
- No especifica el tiempo de periodo de adaptación.

Resumen y valoración:

El protocolo de inicio está bien planteado, aunque no nos parece correcto que exista una visita previa a la visita de inicio.

El protocolo de adaptación es correcto, aunque poco temporalizado.

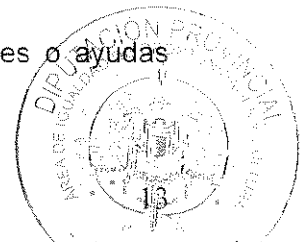
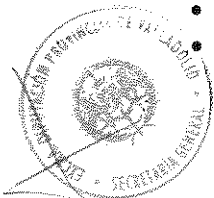
PUNTUACIÓN: 2,50 PUNTOS.

2. Protocolo de inicio y adaptación del usuario a la ayuda en casos de urgencia (MÁXIMO 3 PUNTOS)

Aspectos reseñables:

En cuanto al protocolo de inicio:

- El sistema está ordenado y muy claro, y describen los casos más habituales de situaciones de urgencia
- Plantean el inicio de forma inmediata y, en todo caso, en un plazo máximo de 24 horas. Se trata de una propuesta no valorable, pues no definen lo que entienden por "inmediatez", lo que hace que no constituya una obligación exigible.
- Para que la respuesta sea lo más rápida posible, cuentan con un sistema de retén que incluye una auxiliar en horario de mañana y otra en horario de tarde.
- Desde el inicio se plantea la coordinación con el CEAS.
- En la primera visita se valora si se requieren otros profesionales o ayudas técnicas.



- Proponen un plan de emergencia.

En cuanto al protocolo de adaptación:

- No incluye protocolo de adaptación.

Resumen y valoración:

El protocolo de inicio es muy bueno. No se entiende por qué no han incluido el protocolo de adaptación.

Puntuación: 1,75 PUNTOS.

3. Protocolo de seguimiento del servicio (MÁXIMO 4,5 PUNTOS)

Aspectos reseñables:

- Planteamiento muy confuso y erróneo, ya que proponen muestreo anual de visitas y un muestreo mensual de llamadas (en el caso de la provincia de Valladolid, la ratio de usuarios y auxiliares por coordinador permite realizar varias visitas al año y un seguimiento telefónico periódico a todos los usuarios).
- Plantea como mejora un sistema de control de puntualidad y presencia de las auxiliares a los domicilios (3P3)
- Propone una Comisión de Seguimiento conjunta con los técnicos de la Diputación una vez al trimestre.

Resumen y valoración:

Aunque hay algún aspecto interesante, plantear un seguimiento parcial a través de sistema de muestreo desvirtúa toda la propuesta.

Puntuación: 0,75 PUNTOS.

4. Protocolo de evaluación del servicio (MÁXIMO 3 PUNTOS)

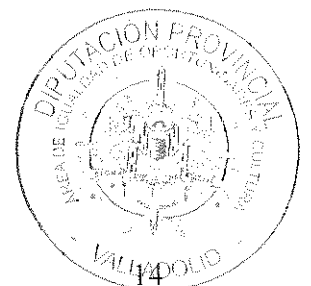
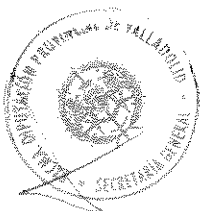
Aspectos reseñables:

- Hace muchos planteamientos teóricos, pero confunde la evaluación en el proceso de gestión con la evaluación de la calidad global del servicio, y no detalla tiempo, metodología ni instrumentos.

Resumen y valoración:

Protocolo muy teórico y poco práctico y donde se confunden conceptos.

Puntuación: 0,25 PUNTOS.



5. Sistema de cobertura de auxiliares en casos de ausencia por enfermedad, vacaciones, etc (MÁXIMO 3,5 PUNTOS)

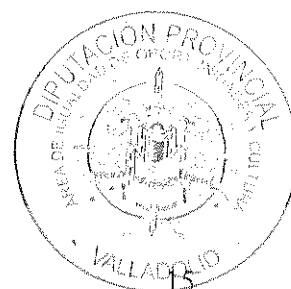
Aspectos reseñables:

- El sistema está bien descrito.
- Diferencian entre sustituciones planificadas y no planificadas y desarrollan el proceso de selección y el protocolo de sustitución.
- Reunión con los auxiliares para planificación de vacaciones y sustituciones.
- En las ausencias sobrevenidas su sistema 3P3 garantiza la sustitución inmediata.
- Como negativo debe indicarse que los criterios de selección no favorecen que la sustitución se realice siempre por la misma auxiliar.

Resumen y valoración:

El sistema es bueno y con algunos aspectos muy interesantes, salvo en lo relativo a los criterios de selección.

PUNTUACIÓN: 2,5 PUNTOS.



GRUPO NORTE

1. Protocolo de inicio y adaptación del usuario a la ayuda normalizada (MÁXIMO 4 PUNTOS)

Aspectos reseñables:

En cuanto al protocolo de inicio:

- El protocolo que plantea es muy correcto y realista: designa al auxiliar de forma coordinada con el CEAS, atendiendo las condiciones de la orden de empresa, y contacto con el CEAS para la prestación y puesta en marcha del servicio, especificando el distinto papel del trabajador social del CEAS y de la empresa (coordinador).

En cuanto al protocolo de adaptación:

- Plantea contacto telefónico en los 2 o 3 primeros días del servicio y visita domiciliaria para evaluación.
- No temporaliza el periodo de adaptación.

Resumen y valoración:

Muy adecuado el protocolo de inicio y correcto el protocolo de adaptación, aunque se echa en falta que lo temporalice más.

PUNTUACIÓN: 3 PUNTOS.

2. Protocolo de inicio y adaptación del usuario a la ayuda en casos de urgencia (MÁXIMO 3 PUNTOS)

Aspectos reseñables:

En cuanto al protocolo de inicio:

- Aplica el mismo procedimiento que el previsto para casos ordinarios, aunque adaptándolo a la especificidad de los casos de urgencia en cuanto a plazo, visita domiciliaria (que realiza conjuntamente con el CEAS y en los 3 días siguientes a la puesta en marcha), etc.

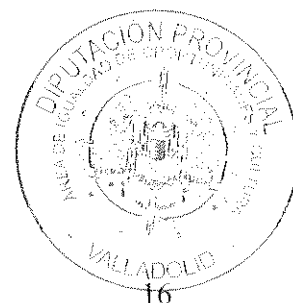
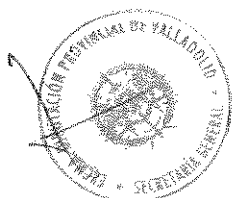
En cuanto al protocolo de adaptación:

- Resalta su importancia pero no lo desarrolla ni temporaliza.

Resumen y valoración:

El protocolo de inicio es correcto, pero el de adaptación es muy pobre.

PUNTUACIÓN: 1 PUNTO.



3. Protocolo de seguimiento del servicio (MÁXIMO 4,5 PUNTOS)

Aspectos reseñables:

- Plantean un sistema de seguimiento continuado por parte de la coordinadora claro y bien definido, que incluye al menos 2 visitas anuales a todos los domicilios de los usuarios y llamadas telefónicas.
- Entrega de informe a CEAS en 24 h. de las variaciones significativas observadas en el seguimiento y con propuestas de mejora.
- Cuenta con un sistema informático de control de puntualidad y presencia de las auxiliares en el domicilio.
- Buen planteamiento de la coordinación con el CEAS para el seguimiento y con los responsables de Diputación.

Resumen y valoración:

El protocolo está bien planteado, estando especialmente bien articulado el seguimiento de forma conjunta con el CEAS.

PUNTUACIÓN: 3,75 PUNTOS.

4. Protocolo de evaluación del servicio (MÁXIMO 3 PUNTOS)

Aspectos reseñables:

- Distingue entre evaluación continua e integral.
- En la evaluación continua incluye instrumentos muy adecuados, con temporalización mensual y anual.
- En la evaluación integral se centra en la satisfacción del usuario/familia y auxiliares.
- Tiene presente el papel de inspección y control por parte de la Diputación, y da mucha importancia al papel del CEAS.
- Propone un diagnóstico para la mejora del servicio y para su adaptación a la evolución del mismo.

Resumen y valoración:

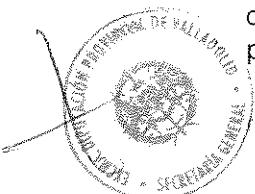
Protocolo muy completo e interesante. Claro, bien estructurado y temporalizado.

PUNTUACIÓN: 2,75 PUNTOS.

5. Sistema de cobertura de auxiliares en casos de ausencia por enfermedad, vacaciones, etc (MÁXIMO 3,5 PUNTOS)

Aspectos reseñables:

- Plantea criterios de sustitución basados en la adecuación al perfil del usuario y la proximidad.
- Prevé la búsqueda específica de auxiliares de sustitución en los municipios donde es difícil cubrir las sustituciones con las habituales o en los que se produce un incremento significativo de usuarios en determinadas épocas.



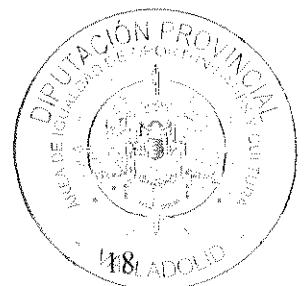
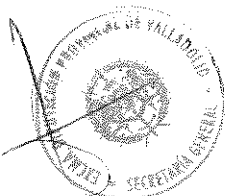
- Diferencia entre los sistemas de incapacidad temporal y periodo vacacional, pero no se refiere a las sustituciones no programadas o sobrevenidas.
- Contempla un seguimiento especial por parte de la coordinadora en los periodos de sustitución.
- Organización de las vacaciones en 2 turnos, con reunión de las 2 auxiliares implicadas en el mismo caso, y visita conjunta al domicilio, potenciando que las sustituciones se realicen siempre por la misma auxiliar.

Resumen y valoración:

El sistema es realista, está muy cuidado y garantiza la misma línea de intervención habitual del caso durante el periodo de sustitución.




Puntuación: 3 PUNTOS.

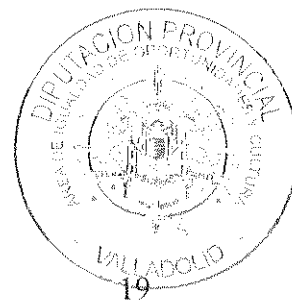
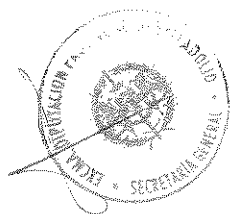
[Handwritten signatures]



CUADRO DE PUNTUACIONES: GESTIÓN (máximo 18 puntos)

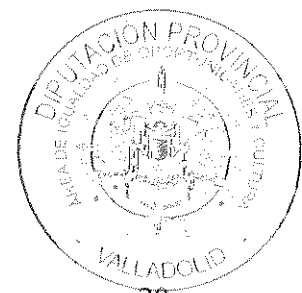
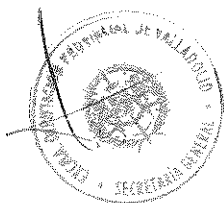
	Protocolo inicio/adaptación ayuda normalizada	Protocolo inicio/adaptación ayuda urgente	Protocolo seguimiento	Protocolo evaluación	Cobertura auxiliar en casos de ausencia	TOTAL
CARFLOR	0,75	0,50	1	0,25	0,75	3,25
VALORIZA	1,5	1	0,25	0,25	2,75	5,75
EULEN	2,25	2	2,25	2	0,25	8,75
UTE CLECE/SERIALIA	2,50	1,75	0,75	0,25	2,50	7,75
GRUPO NORTE	3	1	3,75	2,75	3	13,50



COORDINACIÓN

(máximo 14 puntos)



CARFLOR

1. Sistema de información y coordinación empresa-Diputación (MÁXIMO 4 PUNTOS)

Aspectos reseñables:

- Encuentros semestrales entre la Directora General del servicio y la responsable de Diputación, para analizar memoria, plan semestral de control de calidad, plan de formación, relación auxiliares-usuarios y aspectos generales relativos al servicio.
- Informe semestral de control con indicadores.
- Pone a disposición del servicio un psicólogo y un terapeuta ocupacional.

Resumen y valoración:

Los contenidos que presenta son adecuados pero consideramos fundamental una coordinación más frecuente.

PUNTUACIÓN: 1 PUNTO.

2. Sistema de información y coordinación empresa – CEAS (MÁXIMO 4 PUNTOS)

Aspectos reseñables:

- Centra la coordinación con CEAS del siguiente modo: Contacto diario – incidencias del SAD /Sistema web con acceso a los CEAS (SADNET) /Comunicación de cambios de auxiliares antes de 24 h / Permanencia semanal de la coordinadora en zona de CEAS con calendario pactado, salvo urgencias /"Parte de control" mensual a CEAS.
- Reunión trimestral de CEAS, coordinadoras de zona y auxiliares de zona. Se indican contenidos a tratar.
- Aparece de forma confusa un acta de reunión mensual de seguimiento, que no ha sido reflejada más que en el protocolo de gestión de calidad, apartado de "análisis de necesidades".

Resumen y valoración:

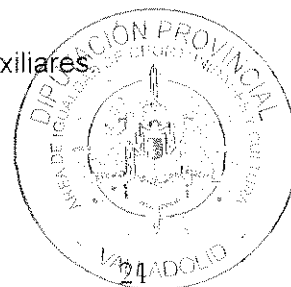
La periodicidad semanal de los encuentros de coordinadoras de zona en los CEAS, así como la trimestral entre coordinadoras, auxiliares y CEAS, nos parece excesiva.

PUNTUACIÓN: 1,5 PUNTOS.

3. Sistema de información y coordinación interno de la empresa (MÁXIMO 3 PUNTOS).

Aspectos reseñables:

- Contacto diario y telefónico de las coordinadoras de zona con las auxiliares
- Encuentro semanal entre la Directora y coordinadoras de zona.



- Encuentro mensual directora general, coordinadores de zona, terapeuta, auxiliar de coordinación y responsable de formación. Pueden incorporarse otros profesionales en función de los asuntos a tratar.
- Se equivoca al incluir en las reuniones mensuales CEAS-Coordinadoras de zona a las auxiliares (no es coordinación interna y no es viable), y se contradice con la propuesta analizada en el apartado anterior.
- Supervisión trimestral por las coordinadoras de zona del trabajo de cada auxiliar, de forma individual.
- Anualmente encuentro festivo de todo el personal.

Resumen y valoración:

A pesar del error mencionado, el sistema es adecuado.

Puntuación: 2 PUNTOS.

4. Sistema de información y coordinación empresa – usuarios (MÁXIMO 3 PUNTOS)

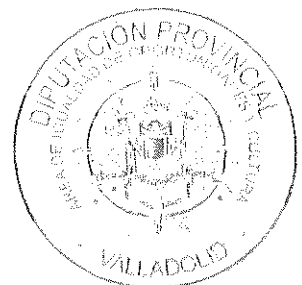
Aspectos reseñables:

- Las principales herramientas de información y coordinación son: el teléfono gratuito permanente y el contacto telefónico mensual de la coordinadora al usuario.
- No especifica periodicidad ni número mínimo de visitas en el domicilio.

Resumen y valoración:

Además de las llamadas telefónicas, que son importantes, no define las visitas a los usuarios en el domicilio, que son fundamentales para la coordinación.

Puntuación: 1 PUNTO.



VALORIZA

1. Sistema de información y coordinación empresa-Diputación (MÁXIMO 4 PUNTOS)

Aspectos reseñables:

- Reuniones trimestrales entre Valoriza y Diputación (no especifica los agentes), para informar y aportar sugerencias y recomendaciones de mejora.

Resumen y valoración:

El planteamiento es excesivamente simple, no desarrolla contenidos, y sería deseable una mayor frecuencia,

Puntuación: 1 PUNTO.

2. Sistema de información y coordinación empresa – CEAS (MÁXIMO 4 PUNTOS)

Aspectos reseñables:

- Indica que la comunicación será constante y fluida.
- Las incidencias se comunicarán inmediatamente a los técnicos de servicios sociales por la coordinadora. Si son urgentes, por teléfono e informe vía correo electrónico en el día natural.
- Acceso al sistema informático de gestión propio de la empresa.
- Primero propone reuniones bimensuales, para después contradecirse y complicar el sistema con reuniones diarias, semanales, mensuales, semestrales y anuales. Esta bastante liado pues confunde reuniones con contactos telefónicos y envío de documentación, y el CEAS con los servicios centrales de Diputación.

Resumen y valoración:

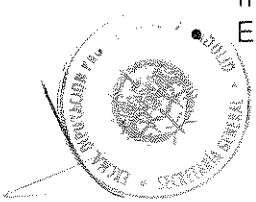
El sistema que plantean es confuso en su presentación y casi impracticable en su realización por la excesiva frecuencia.

Puntuación: 0,75 PUNTOS.

3. Sistema de información y coordinación interno de la empresa (MÁXIMO 3 PUNTOS)

Aspectos reseñables:

- Equipo técnico empresa/coordinadora SAD: reuniones como mínimo trimestrales.
- Auxiliares/coordinadoras de zona: contacto telefónico diario y reuniones mensuales, tanto individuales como grupales.
- Equipo técnico empresa/coordinadora SAD/ auxiliares: reuniones trimestrales.



Resumen y valoración:

Sistema correcto y bastante completo.

PUNTUACIÓN: 2 PUNTOS.

4. Sistema de información y coordinación empresa – usuarios (MÁXIMO 3 PUNTOS)

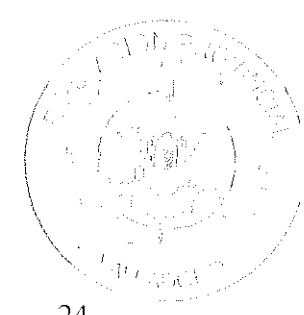
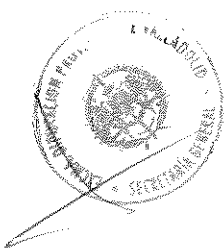
Aspectos reseñables:

- Visitas domiciliarias, como mínimo bimensuales, de la coordinadora.
- Llamadas telefónicas al domicilio en horario de trabajo de la auxiliar y fuera de él (no especifica periodicidad)
- Teléfono de atención gratuita 365 días al año, 24 horas.

Resumen y valoración:

El sistema que plantean es suficiente aunque se echa de menos la temporalización de las llamadas.

PUNTUACIÓN: 2 PUNTOS.



EULEN

1. Sistema de información y coordinación empresa-Diputación (MÁXIMO 4 PUNTOS)

Aspectos reseñables:

- Coordinación permanente mediante comunicación telefónica, vía e-mail, acceso al programa de gestión de la Diputación y reuniones.
- Reuniones trimestrales entre el responsable de Eulen y los técnicos del Servicio de Acción Social (no especifica cuáles), con indicación correcta de los temas a tratar.

Resumen y valoración:

Los contenidos que tratan son correctos y están bien desarrollados.

Apunta una coordinación permanente aparte de la estandarizada, pero ésta se plantea de carácter trimestral, lo que resulta insuficiente.

Puntuación: 2 PUNTOS.

2. Sistema de información y coordinación empresa – CEAS (MÁXIMO 4 PUNTOS)

Aspectos reseñables:

- Los coordinadores están permanentemente localizables mediante teléfono móvil.
- Comunicación permanente mediante teléfono, e-mail, correo ordinario o fax.
- Reunión mensual con el CEAS, con entrega de fichas de control de tareas, de los partes horarios, facturación y otros contenidos muy bien especificados.

Resumen y valoración:

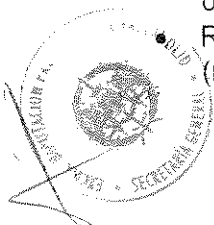
El sistema está detallado, es completo y adecuado al servicio

Puntuación: 3,50 PUNTOS.

3. Sistema de información y coordinación interno de la empresa (MÁXIMO 3 PUNTOS)

Aspectos reseñables:

- Plantea comunicación entre el personal de la empresa mediante llamadas diarias, correo electrónico u ordinario, registros internos y reuniones periódicas
 - Reuniones mensuales entre coordinadores y auxiliares, con contenido detallada y adecuado, aunque sin especificar si las reuniones son individuales o grupales.
- Reuniones semanales entre responsable/coordinadores y el resto del servicio (no aclara quien lo forma).



- Reuniones mensuales entre responsable a nivel nacional y responsable del servicio.

Resumen y valoración:

El sistema en principio podría ser válido. No obstante, entendemos que no sería operativo si plantea reuniones mensuales coordinadoras-auxiliares de carácter grupal (y si son individuales se echaría en falta algún tipo de reunión grupal, aunque con otra periodicidad).

Puntuación: 2 PUNTOS.

4. Sistema de información y coordinación empresa – usuarios (MÁXIMO 3 PUNTOS)

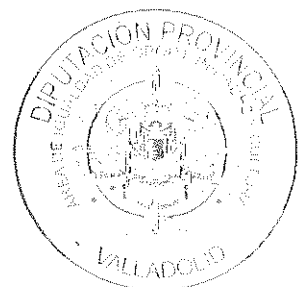
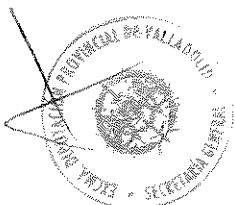
Aspectos reseñables:

- El coordinador de zona realiza visitas de seguimiento cada 3 meses, y llamadas mensuales a la persona usuaria.

Resumen y valoración:

El sistema está detallado, es completo y adecuado al servicio, aunque no presenta novedades significativas.

Puntuación: 2,50 PUNTOS.



UTE CLECE/SERALIA

1. Sistema de información y coordinación empresa-Diputación (MÁXIMO 4 PUNTOS)

Aspectos reseñables:

- El responsable, junto con las coordinadoras, mantendrán constantemente informada a la Diputación de todo lo referente al servicio.
- Plantean una reunión inicial anterior a la puesta en marcha y posteriormente, tantas reuniones de coordinación como sean necesarias, pero sin especificar un mínimo estándar, que parece que pudiera ser trimestral o semanal (según cuadro aportado), y ambas opciones nos parecen inadecuadas.
- Menciona la participación del Director del servicio en comisiones mensuales de seguimiento, pero no se comprende a qué reuniones se refiere, pues no coincide con las planteadas en el protocolo de seguimiento del servicio (Gestión).

Resumen y valoración:

Sin perjuicio de que existan elementos de interés, el planteamiento de la coordinación es confuso y la periodicidad inadecuada.

PUNTUACIÓN: 1 PUNTO.

2. Sistema de información y coordinación empresa – CEAS (MÁXIMO 4 PUNTOS)

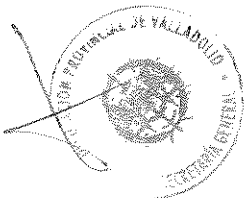
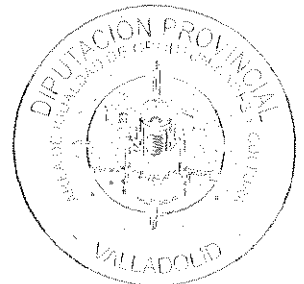
Aspectos reseñables:

- Oficinas de trabajo para las coordinadoras en cuatro puntos localizados de la provincia.
- Coordinación diaria a través de teléfono, fax y reuniones (si es necesario), y por correo electrónico las altas, bajas e incidencias.
- Acceso inmediato a los datos de la empresa a través del sistema GESAD.
- En cuanto a las reuniones, planteamiento muy confuso (parece que existiría una reunión mensual, una trimestral de la Comisión de Seguimiento, y las extraordinarias) Además, confunden coordinación interna de la empresa con coordinación empresa-CEAS.
- Farragoso sistema de intercambio de información.

Resumen y valoración:

El sistema es casi incomprensible por la redacción y esquematización que plantean.

PUNTUACIÓN: 0,50 PUNTOS.



3. Sistema de información y coordinación interno de la empresa (MÁXIMO 3 PUNTOS).

Aspectos reseñables:

- Contacto telefónico diario coordinadora/auxiliares y contactos telefónicos y/o presenciales programados y aleatorios, que se intensifican en momentos críticos.
- Coordinación mensual individual auxiliares/coordinadoras.
- Coordinación grupal mensual:
 - responsable de coordinación – coordinadoras – auxiliares
 - coordinadoras – auxiliares
 - coordinadoras entre sí
- Reunión mensual:
 - responsable de coordinación – coordinadoras
 - responsable - equipo multidisciplinar.
 - Coordinadora - encargada departamento personal
- Contacto continuado de la responsable con el departamento de apoyo
- Como mejora, presenta el envío de planing de trabajo a aquellas auxiliares que dispongan de Smartphone con conexión a Internet propio

Resumen y valoración:

A pesar de que desarrolla adecuadamente los contenidos de las diversas reuniones, se considera que el carácter mensual de casi todas ellas es excesivo y puede llegar a mermar la operatividad del servicio.

La mejora que ofrece no se considera como tal, por no explicar el número de auxiliares que cuentan con el dispositivo, ni ofrecerlo la empresa como herramienta de trabajo para el conjunto de auxiliares.

Puntuación: 1,50 PUNTOS.

4. Sistema de información y coordinación empresa – usuarios (MÁXIMO 3 PUNTOS)

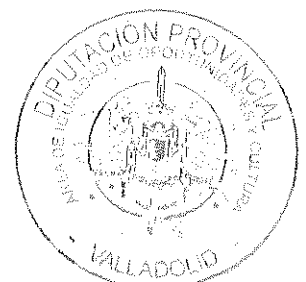
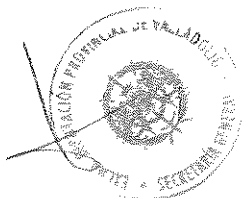
Aspectos reseñables:

- Los usuarios tienen acceso directo al teléfono de la coordinadora de zona.
- Visitas de seguimiento de la coordinadora cada 3 meses a una muestra de usuarios y llamadas también a una muestra de usuarios.

Resumen y valoración:

El sistema es difuso en la temporalización y no es adecuado el muestreo en la información-coordinación entre la empresa y el usuario.

Puntuación: 1 PUNTO.



GRUPO NORTE

1. Sistema de información y coordinación empresa-Diputación (MÁXIMO 4 PUNTOS)

Aspectos reseñables:

- Reuniones ordinarias entre la Directora y los técnicos de la Diputación: mensuales de cara a cuestiones de funcionamiento habitual y facturación; trimestrales, si se considera necesario, y anuales para abordar la evaluación global del servicio, la memoria y posibles cambios y mejoras.
- Menciona reuniones extraordinarias a petición de cualquiera de las partes.

Resumen y valoración:

Claridad y realismo en el planteamiento de la coordinación, correcta temporalización en los encuentros estandarizados mensuales, trimestrales y anuales.

Contenidos poco desarrollados.

Puntuación: 3 PUNTOS.

2. Sistema de información y coordinación empresa – CEAS (MÁXIMO 4 PUNTOS)

Aspectos reseñables:

- Plantean comunicación diaria de incidencias (por e-mail, fax o teléfono), reuniones mensuales (sin detallar contenidos), y reuniones extraordinarias.
- Propone una reunión semestral de zona con las auxiliares.
- El cuadro explicativo es muy claro.

Resumen y valoración:

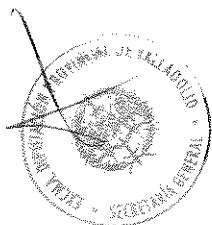
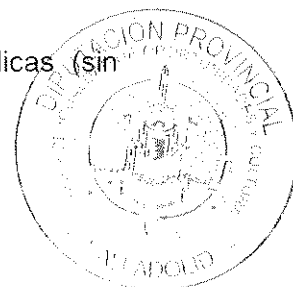
El sistema está muy bien esquematizado y es muy correcto (destacar la reunión semestral, salvo en el detalle de contenido).

Puntuación: 3,50 PUNTOS.

3. Sistema de información y coordinación interno de la empresa (MÁXIMO 3 PUNTOS)

Aspectos reseñables:

- Comunicación continuada entre la auxiliar y la coordinadora de zona.
- Reuniones mensuales de auxiliares y coordinadoras de zona.
- Comunicación diaria Directora - coordinadoras, y reuniones periódicas (sin especificar tiempo)
- Posee un protocolo de comunicación interna que no desarrolla.



Resumen y valoración:

El sistema no es incorrecto pero es demasiado escueto en cuanto a momentos estandarizados de coordinación y contenido de los mismos.

Puntuación: 1,50 PUNTOS.

4. Sistema de información y coordinación empresa – usuarios (MÁXIMO 3 PUNTOS)

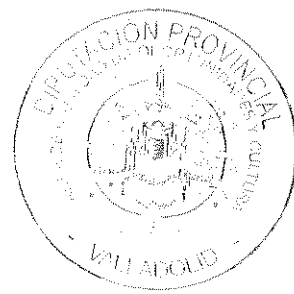
Aspectos reseñables:

- Llamadas telefónicas continuadas a los usuarios, sin concretar periodicidad mínima.
- Sistemática de visitas mínimas semestrales a los domicilios.

Resumen y valoración:

El sistema carece de periodicidad en las llamadas y es escaso en las visitas.

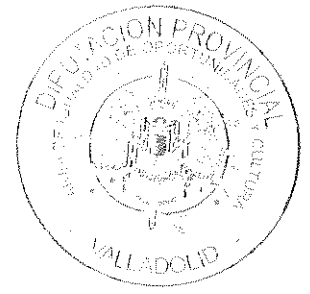
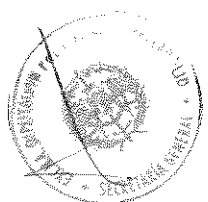
Puntuación: 1,25 PUNTOS.



CUADRO DE PUNTUACIONES: COORDINACIÓN

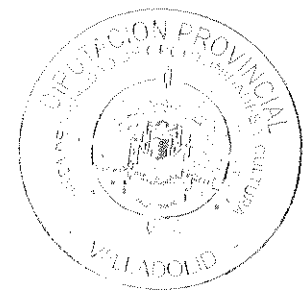
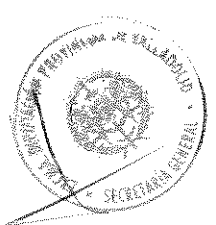
(máximo 14 puntos)

	Empresa/Diputación	Empresa/CEAS	Interno	Empresa/usuarios	TOTAL
CARFLOR	1	1,50	2	1	5,50
VALORIZA	1	0,75	2	2	5,75
EULEN	2	3,50	2	2,50	10
UTE CLECE/SERALIA	1	0,50	1,50	1	4
GRUPO NORTE	3	3,50	1,50	1,25	9,25



CALIDAD

(máximo 9,5 puntos)



CARFLOR

1. Instrumentos de medición (MÁXIMO 3,5 PUNTOS)

Aspectos reseñables:

- La satisfacción percibida sólo se enfoca hacia el usuario a través de un cuestionario no temporalizado.
- Para la detección de nuevas necesidades tan solo nombra la futura creación de un Observatorio de la Demanda.
- Los instrumentos para el análisis de datos y mejora (ficha de tareas y de supervisión, actas, memoria anual, etc) están bien temporalizados y son suficientes.
- No explica el protocolo de quejas y reclamaciones y se limita a la aplicación informática SADNET, útil básicamente para control de incidencias horarias y SPSS para el análisis de datos.

Resumen y valoración

Se considera especialmente interesante que disponga del certificado UNE-EN-ISO 158301/2007, específico para ayuda a domicilio, pues ello avala un plus de calidad y excelencia. También es importante que disponga de otros certificados, como el UNE-EN-ISO- 9001:2008 (gestión de calidad), UNE-EN-ISO- 14001/04 (gestión medioambiental), OSHAS 18001:2007 (seguridad y salud en el trabajo).

Aunque hay aspectos interesantes, existe un escaso desarrollo de los instrumentos de evaluación, y no tienen presente al CEAS ni a los servicios centrales de la Diputación en este ámbito.

PUNTUACIÓN: 2,25 PUNTOS.

2. Indicadores de calidad (MÁXIMO 3 PUNTOS)

Aspectos reseñables:

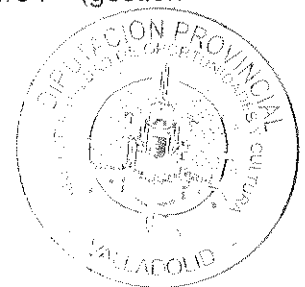
- Diferencia los indicadores de la medición de la calidad global, los de satisfacción del usuario y del personal, aunque no temporaliza.
- Menciona un Manual de Buenas Prácticas, pero no desarrolla nada del mismo.

Resumen y valoración

Se considera especialmente interesante que disponga del certificado UNE-EN-ISO 158301/2007, específico para ayuda a domicilio, pues ello avala un plus de calidad y excelencia. También es importante que disponga de otros certificados, como el UNE-EN-ISO- 9001:2008 (gestión de calidad), UNE-EN-ISO- 14001/04 (gestión medioambiental), OSHAS 18001:2007 (seguridad y salud en el trabajo).

Aunque los indicadores son correctos están poco desarrollados.

PUNTUACIÓN: 2 PUNTOS.



3. Protocolo de actuación de las auxiliares ante enfermos mentales, enfermos terminales, movilización de personas dependientes y otras circunstancias excepcionales (MÁXIMO 3 PUNTOS)

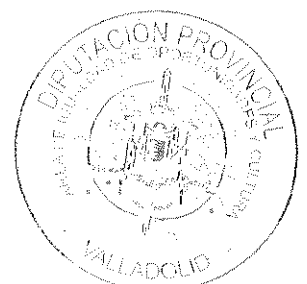
Aspectos reseñables:

- Los cuadros con los protocolos que presenta están bien desarrollados y se consideran válidos como instrumento de apoyo al trabajo diario de los auxiliares.
- No desarrolla todos los protocolos especificados en el pliego.

Resumen y valoración:

La información que presenta es válida y de calidad, aunque obvia algunos protocolos.

PUNTUACIÓN: 1,75 PUNTOS.



VALORIZA

1. Instrumentos de medición (MÁXIMO 3,5 PUNTOS)

Aspectos reseñables:

- El único instrumento para medir la calidad que se presenta son los cuestionarios de satisfacción dirigidos a usuarios, familiares, auxiliares y Administración, que están muy bien planteados.
- Hay compromiso de envío a la Diputación de las quejas y sugerencias en 24 h. y remisión de informe antes de 3 días. Aporta un teléfono gratuito 900 y formularios específicos. No obstante, no desarrolla completamente el protocolo de la gestión de las quejas y sugerencias.
- Mecanismos de detección de necesidades temporalizados y contando con CEAS.
- Presenta como elemento novedoso el hacer un estudio de investigación a familiares y cuidadores.

Resumen y valoración:

No dispone de certificados de calidad relativos al servicio. Ello no obstante, los instrumentos para la medición de la calidad están excelentemente planteados.

Cuenta correctamente con los servicios centrales de la Diputación y CEAS en la gestión de quejas y sugerencias, y en el análisis de necesidades.

PUNTUACIÓN: 2 PUNTOS.

2. Indicadores de calidad (MÁXIMO 3 PUNTOS)

Aspectos reseñables:

- Indicadores de gestión, calidad y prevención muy claros, aunque escasos para cada una de las referencias a valorar

Resumen y valoración:

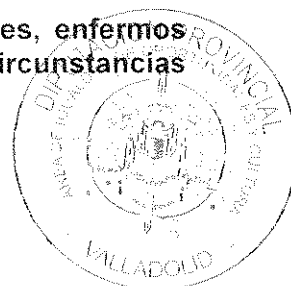
No dispone de certificados de calidad relativos al servicio.

Planteamiento claro aunque no aporta nada especialmente significativo

PUNTUACIÓN: 1 PUNTO.

3. Protocolo de actuación de las auxiliares ante enfermos mentales, enfermos terminales, movilización de personas dependientes y otras circunstancias excepcionales (MÁXIMO 3 PUNTOS)

Aspectos reseñables:

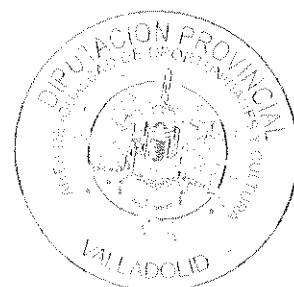
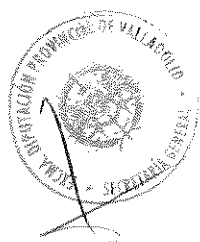


- Describe y desarrolla correctamente el protocolo de actuación ante enfermos mentales y el protocolo de movilización de personas dependientes/enfermos terminales, incluyendo pautas muy detalladas y técnicas prácticas para ser desarrolladas por los auxiliares. No se entiende por qué unifica el protocolo de actuación ante enfermos terminales con el de movilización de personas dependientes, ya que no tienen por qué coincidir.
- Incluye y desarrolla un protocolo de actuación ante accidentes muy interesante.

Resumen y valoración:

Sin perjuicio de la confusión ya señalada, los protocolos presentados pueden apoyar de forma eficaz al desarrollo habitual de tareas del SAD por parte de las auxiliares.

PUNTUACIÓN: 2 PUNTOS.



EULEN

1. Instrumentos de medición (MÁXIMO 3,5 PUNTOS)

Aspectos reseñables:

- Utiliza como instrumentos la encuesta de calidad percibida por los usuarios, familiares y trabajadores (poco detalle en su desarrollo); auditorías internas y externas, y Grupos de Mejora (frecuencia anual), centrados en el análisis de estándares del modelo EFQM, análisis DAFO y cronograma de objetivos.
- Buen sistema para la recepción de quejas y reclamaciones (especialmente interesante la agenda de comunicación), y buen desarrollo del protocolo de gestión de las mismas, aunque olvidan hacer partícipe a la Diputación.

Resumen y valoración:

No dispone del certificado específico para el servicio de ayuda a domicilio.

Especialmente interesante es que disponga de reconocimiento de excelencia EFQM con el sello 400+. También dispone de otros certificados de calidad, como el UNE-EN-ISO- 9001-2008.

Instrumentos de medición en general correctos, aunque algunos están escasamente descritos. Interesante el relativo a quejas y reclamaciones.

PUNTUACIÓN: 2,25 PUNTOS.

2. Indicadores de calidad (MÁXIMO 3 PUNTOS)

Aspectos reseñables:

- Miden los indicadores y su evolución: de forma mensual los referidos al Cuadro de Mandos, y entre 6 y 12 meses los referidos a la calidad asistencial (esta última aparece bien detallada en los cuadros presentados).
- No especifican la forma de dar traslado de esta información a la Diputación.

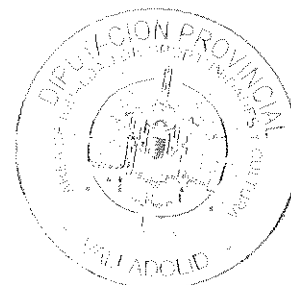
Resumen y valoración:

No dispone del certificado específico para el servicio de ayuda a domicilio.

Especialmente interesante es que disponga de certificado según Modelo EFQM de Excelencia (sello 400+). También dispone de otros certificados de calidad, como el UNE-EN-ISO- 9001-2008.

En general, descripción escasa de indicadores excepto en el área de calidad asistencial.

PUNTUACIÓN: 1,75 PUNTOS.



3. Protocolo de actuación de las auxiliares ante enfermos mentales, enfermos terminales, movilización de personas dependientes y otras circunstancias excepcionales (MÁXIMO 3 PUNTOS)

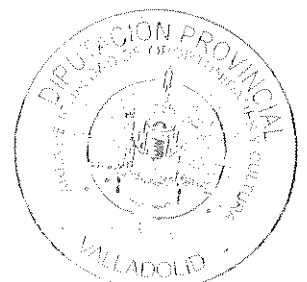
Aspectos reseñables:

- Los protocolos propuestos en el pliego han sido explicados con absoluta minuciosidad y claridad. Son muy correctos y bien desarrollados.
- Además de éstos, cita otros 10 protocolos con los que la empresa cuenta, que resultan de gran interés.
- Sólo se echa en falta en los protocolos la coordinación con CEAS y la red de servicios de atención.

Resumen y valoración:

Es el mejor planteamiento de los protocolos en los casos sugeridos en el pliego y cuenta con otros adicionales muy válidos.

PUNTUACIÓN: 2,75 PUNTOS.



UTE CLECE/SERALIA

1. Instrumentos de medición (MÁXIMO 3,5 PUNTOS)

Aspectos reseñables:

- Proponen encuestas anuales de satisfacción a usuarios y a la Administración; auditorías internas, y propone que sea la Diputación la que seleccione la empresa que hará la auditoría externa.
- Desarrolla claramente el protocolo de quejas, sugerencias y reclamaciones.
- No especifica acerca de los controles e inspecciones que asigna al coordinador del servicio.
- Confusión de instrumentos de seguimiento y de medición de la calidad

Resumen y valoración:

Se considera especialmente interesante que disponga del certificado UNE-EN-ISO 158301, específico para ayuda a domicilio, pues ello avala un plus de calidad y excelencia. También es importante que disponga de otros certificados, como el UNE-EN-ISO- 9001, UNE-EN-ISO- 14001 y OSHAS 18001.

Pese a algunos aspectos negativos ya reseñados, existe un desarrollo completo y válido de los instrumentos de medición.

Puntuación: 2,75 PUNTOS.

2. Indicadores de calidad (MÁXIMO 3 PUNTOS)

Aspectos reseñables:

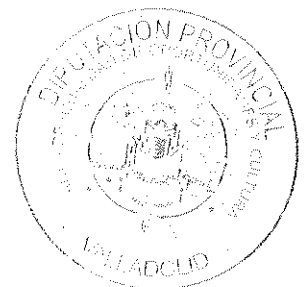
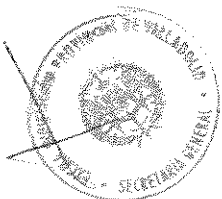
- Parte de indicadores generales y los desglosa en indicadores específicos de la satisfacción desde el punto de vista del usuario, de los trabajadores y de la prestación del servicio.
- Correcta temporalización, excepto en lo referido a la satisfacción del usuario, (medición cuatrimestral sobre una muestra del 10%), y a la satisfacción del auxiliar (medición cuatrimestral sobre una muestra del 50%).

Resumen y valoración:

Se considera especialmente interesante que disponga del certificado UNE-EN-ISO 158301, específico para ayuda a domicilio, pues ello avala un plus de calidad y excelencia. También es importante que disponga de otros certificados, como el UNE-EN-ISO- 9001, UNE-EN-ISO- 14001 y OSHAS 18001.

Aunque los indicadores son correctos y están desarrollados, el sistema de análisis de satisfacción del usuario y de los auxiliares nos parece insuficiente.

Puntuación: 2,50 PUNTOS.



3. Protocolo de actuación de las auxiliares ante enfermos mentales, enfermos terminales, movilización de personas dependientes y otras circunstancias excepcionales (MÁXIMO 3 PUNTOS)

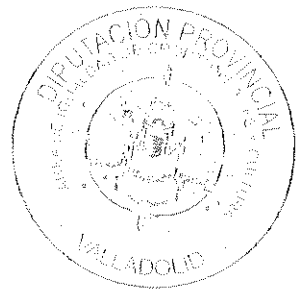
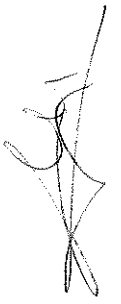
Aspectos reseñables:

- Presenta más bien pautas que protocolos. Es muy simple y, por tanto, poco operativo, sobre todo en comparación con lo aportado en otras ofertas.
- Menciona disponer de otros protocolos con temática interesante, pero no los aporta.

Resumen y valoración:

Pautas y líneas de actuación en lugar de protocolos definidos y operativos.

PUNTUACIÓN: 0,50 PUNTOS.



GRUPO NORTE

1. Instrumentos de medición (MÁXIMO 3,5 PUNTOS)

Aspectos reseñables:

- Explica muchos de los aspectos y elementos de la valoración de la calidad en el servicio, pero no se atiende a los apartados señalados en el pliego, obviando el esquema dado, lo que provoca dificultad y confusión para su análisis y valoración.
- Los instrumentos no están desarrollados, salvo el relativo a quejas, sugerencias y reclamaciones, que en general es bastante correcto, salvo el plazo de respuesta, que nos parece excesivo.
- Como aspecto significativo señala el compromiso de mantener actualizada la información desde el rol de proveedor del SAUSS, que es el sistema unificado de acceso a los servicios sociales, desde el que los diferentes agentes que intervienen en el SAD han de gestionar la prestación.

Resumen y valoración:

Se considera especialmente interesante que disponga del certificado UNE-EN-ISO 158301, específico para ayuda a domicilio, pues ello avala un plus de calidad y excelencia. También es importante que disponga de otros certificados, como el UNE-EN-ISO- 9001:2008, UNE-EN-ISO- 14001:2008, OSHAS 18001:2007 y SGE 21:2008.

Se ajusta a las necesidades de la Diputación en aspectos fundamentales como el SAUSS y la consideración del papel del CEAS. No obstante, el planteamiento que hacen es confuso y escaso respecto a los instrumentos de medición de la calidad.

Puntuación: 2,25 PUNTOS.

2. Indicadores de calidad (MÁXIMO 3 PUNTOS)

Aspectos reseñables:

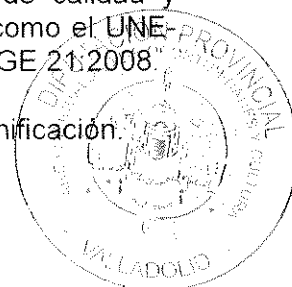
- Emplea solamente indicadores de gestión del servicio y olvida otros sobre la percepción de usuarios, familiares y trabajadores.
- Medición de indicadores, con especificación de la misma por cada una de las zonas de acción social y también global, con temporalización mensual.

Resumen y valoración:

Se considera especialmente interesante que disponga del certificado UNE-EN-ISO 158301, específico para ayuda a domicilio, pues ello avala un plus de calidad y excelencia. También es importante que disponga de otros certificados, como el UNE-EN-ISO- 9001:2008, UNE-EN-ISO- 14001:2008, OSHAS 18001:2007 y SGE 21:2008.

El planteamiento es escaso, aunque hay una buena temporalización y zonificación.

Puntuación: 2 PUNTOS.



3. Protocolo de actuación de las auxiliares ante enfermos mentales, enfermos terminales, movilización de personas dependientes y otras circunstancias excepcionales (MÁXIMO 3 PUNTOS)

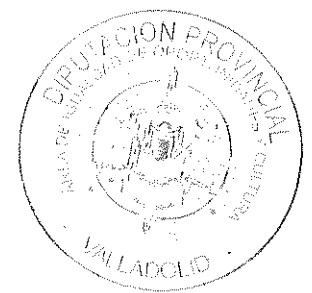
Aspectos reseñables:

- Falta de especificación y desarrollo de los protocolos.
- El único elemento que se puede valorar, aunque es básico, es el que se refiere a la coordinación especial con CEAS en algunos de estos casos y la necesidad de trabajar en red con otros programas y servicios como EPAP, salud mental, educación, etc.

Resumen y valoración:

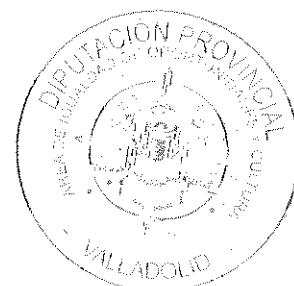
Planteamiento escaso, simple e insuficiente.

PUNTUACIÓN: 0,25 PUNTOS.



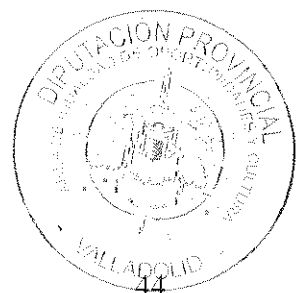
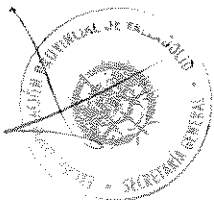
CUADRO DE PUNTUACIONES: CALIDAD (máximo 9,5 puntos)

	Instrumentos de medición	Indicadores de calidad	Actuación circunstancias excepcionales	TOTAL
CARFLOR	2,25	2	1,75	6
VALORIZA	2	1	2	5
EULEN	2,25	1,75	2,75	6,75
UTE CLECE/SERALIA	2,75	2,5	0,50	5,75
GRUPO NORTE	2,25	2	0,25	4,50



FORMACIÓN

(máximo 2,5 puntos)



CARFLOR

1. Plan de formación de las auxiliares (MÁXIMO 1,5 PUNTOS).

Aspectos reseñables:

- Incluye un plan de formación inicial de 20 horas, aunque sólo para las nuevas incorporaciones.
- En cuanto al plan de formación continua, parece que podría ser de 215 horas, aunque no queda nada claro.
- El contenido de los cursos es correcto, sin aportar aspectos novedosos.
- Señala que los cursos se ofertarán también a los familiares de los usuarios que los demanden a través del CEAS, y a los técnicos de la Diputación.

Resumen y valoración:

La propuesta en cuanto a la formación continua está poco definida ya que no especifica si los cursos son obligatorios, si serán presenciales, mixtos u on line, si se impartirán todos los años o a lo largo de la duración del contrato, y si todas las auxiliares recibirán todos ellos o sólo alguno o algunos.

Puntuación: 1 PUNTO.

2. Plan de formación de los coordinadores (MÁXIMO 1 PUNTO).

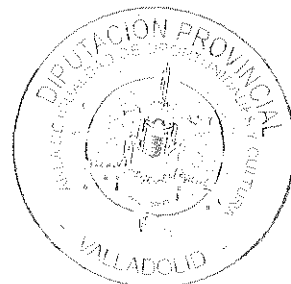
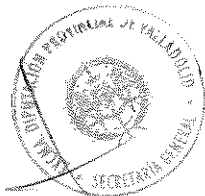
Aspectos reseñables:

- Plantea un plan de formación que podría ser de 160 horas. Los contenidos son adecuados.
- Señala que los cursos se ofertarán también a los técnicos de la Diputación, y que también podrán asistir las auxiliares cuando se considere oportuno, lo cual es un poco impreciso y poco operativo, pues la mayoría de los cursos propuestos tratan de temáticas específicas muy orientadas a las competencias propias de los coordinadores.

Resumen y valoración:

Como en el caso anterior, no se especifica si las cursos son obligatorios, si serán presenciales, mixtos o on line, si se impartirán todos los años o a lo largo de la duración del contrato, y si los todas los coordinadores recibirán todos ellos o sólo alguno o algunos.

Puntuación: 0,75 PUNTOS.



VALORIZA

1. Plan de formación de las auxiliares (MÁXIMO 1,5 PUNTOS).

Aspectos reseñables:

- La empresa oferta 3 cursos de formación anuales, de al menos 20 horas de duración cada uno (es decir, al menos 60 horas/año).
- La metodología es bastante buena y está basada en dinámica de grupos y sesiones teóricas y prácticas de tipo presencial.
- Recoge un curso de acogida (sin especificar duración) y 7 cursos de formación sobre distintas materias.
- El contenido de los cursos es correcto.

Resumen y valoración:

La propuesta está bastante especificada y la metodología es correcta.

PUNTUACIÓN: 1 PUNTO.

2. Plan de formación de los coordinadores (MÁXIMO 1 PUNTO)

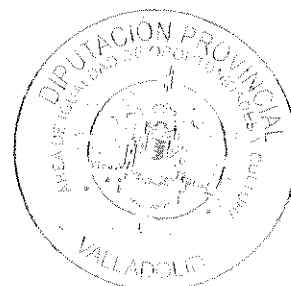
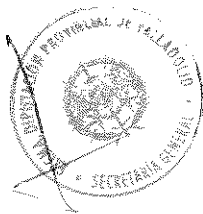
Aspectos reseñables:

- La empresa oferta 3 cursos de formación anuales, de al menos 20 horas de duración cada uno (es decir, al menos 60 horas/año).
- La metodología es bastante buena y está basada en dinámica de grupos y sesiones teóricas y prácticas de tipo presencial.
- Recoge un curso de acogida (sin especificar duración) y 3 cursos de formación sobre distintas materias.
- No define los cursos que dará el segundo año.
- El contenido de los cursos es muy genérico.

Resumen y valoración:

La propuesta está bastante especificada y la metodología es correcta, aunque tiene los defectos que hemos señalado anteriormente.

PUNTUACIÓN: 0,60 PUNTOS.



EULEN

1. Plan de formación de las auxiliares (MÁXIMO 1,5 PUNTOS)

Aspectos reseñables:

- Distingue entre un plan de acogida formativo y un plan de formación continuada y de reciclaje.
- El plan de acogida conlleva una formación de 9,5 horas dirigida solamente a las auxiliares de nueva incorporación, y con una metodología inadecuada.
- El plan de formación continuada incluye la impartición de cursos de, al menos, 30 horas anuales presenciales y 100 horas on line. La única mención metodológica que hay es que las clases serán presenciales.
- Los cursos on line son voluntarios, por lo que su existencia no garantiza la impartición efectiva.
- Indica que esta formación se dará a los CEAS, si así se pide.

Resumen y valoración:

Plan de formación correcto, aunque tal vez la proporción entre horas on line y presenciales no sea la más adecuada a la vista del perfil de las profesionales que trabajan en la provincia de Valladolid.

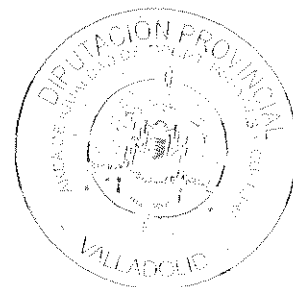
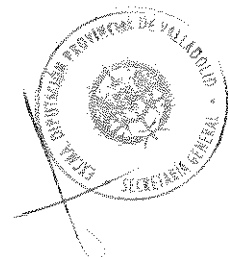
Por otra parte, y teniendo en cuenta que la plataforma on line es voluntaria, sólo se garantizan 10 horas a mayores de las exigidas en el pliego

Puntuación: 0,60 PUNTOS.

2. Plan de formación de los coordinadores.

Aspectos reseñables:

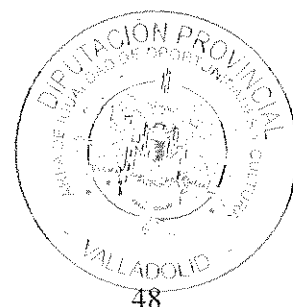
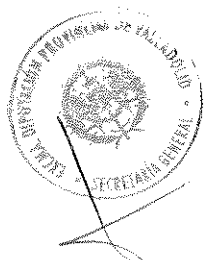
- Distingue entre un plan de acogida formativo y un plan de formación continuada y de reciclaje.
- El plan de acogida conlleva una formación de 24 horas y sólo se dirige a los coordinadores de nueva incorporación. La metodología que recoge es poco adecuada.
- El plan de formación continuada incluye la impartición de cursos de, al menos, 30 horas anuales presenciales y 100 horas on line, con carácter voluntario, por lo que su existencia no garantiza la impartición efectiva.
- Además, y como complemento de la formación continuada, plantea el desarrollo en Madrid de un subcomité técnico, de 16 horas de duración, para tratar diversos aspectos relativos al servicio.
- El contenido de los cursos es adecuado.



Resumen y valoración:

Plan de formación correcto, pero el número de horas que se ofertan a mayores de las establecidos en el pliego no es significativo en relación a otras ofertas.

Puntuación: 0,40 PUNTOS.



UTE CLECE/SERALIA

1. Plan de formación de las auxiliares (MÁXIMO 1,5 PUNTOS)

Aspectos reseñables:

- Señala que la formación será preferiblemente presencial, aunque también existe la posibilidad de ser realizada a distancia con un tutor o a través del portal de formación on line de la empresa.
- Indica que para capacitar a las auxiliares en orden a la obtención del certificado de profesionalidad (obligatorio a partir de 2015), se impartirán cursos por un total de 480 horas.
- Incluye un plan de formación inicial y para nuevas incorporaciones de 12 horas, y un plan de formación continua de 50 horas/año por trabajador. Señala que las materias a impartir se consensuarán con los técnicos de la Diputación.
- El contenido de los cursos es interesante y adecuado.
- No desarrolla la metodología a aplicar.

Resumen y valoración:

El plan de formación muy completo, que tiene en cuenta las necesidades profesionales de las auxiliares.

PUNTUACIÓN: 1,50 PUNTOS.

2. Plan de formación de los coordinadores (MÁXIMO 1 PUNTO)

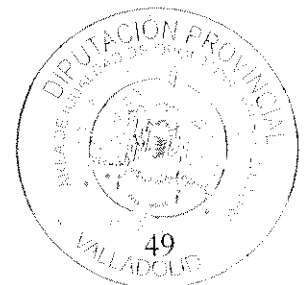
Aspectos reseñables:

- Señala que la formación será preferiblemente presencial, aunque también existe la posibilidad de ser realizada a distancia con un tutor o a través del portal de formación on line de la empresa.
- Incluye un plan de formación inicial y para nuevas incorporaciones de 27 horas, y un plan de formación continua de 50 horas/año por trabajador. Señala que las materias a impartir se consensuarán con los técnicos de la Diputación.
- El contenido de los cursos es interesante y adecuado.
- No desarrolla la metodología a aplicar.

Resumen y valoración:

El plan de formación tiene algunos aspectos muy positivos, aunque queda en el aire como se distribuirán las horas del plan de formación continua y la metodología a aplicar.

PUNTUACIÓN: 0,60 PUNTOS.



GRUPO NORTE

1. Plan de formación de las auxiliares (MÁXIMO 1,5 PUNTOS)

Aspectos reseñables

- Presenta un plan de formación inicial y otro de formación continua, en el que el personal sea parte activa en la detección de las necesidades de formación, aprobado por los técnicos de la Diputación, y sometido a las aportaciones y cambios que planteen.
- Incluye un sistema específico de evaluación del programa de formación.
- Buena estructuración y temporalización del Plan de formación inicial y el específico, para la vigencia del contrato.
- Para facilitar la asistencia presencial organiza la realización de las acciones formativas en 5 zonas de la provincia.
- El plan de formación incluye cursos que suman 30 horas, combinando asistencia presencial y mixta.

Resumen y valoración:

El plan plantea cuestiones interesantes pero mejora sólo en 10 horas el mínimo establecido en el pliego de condiciones.

PUNTUACIÓN: 0,60 PUNTOS.

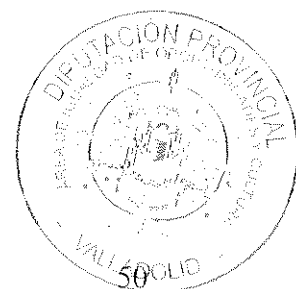
2. Plan de formación de los coordinadores (MÁXIMO 1 PUNTO)

- Presenta un plan de formación inicial y otro de formación continua, en el que el personal sea parte activa en la detección de las necesidades de formación, aprobado por los técnicos de la Diputación, y sometido a las aportaciones y cambios que planteen.
- Incluye un sistema específico de evaluación del programa de formación.
- Buena estructuración y temporalización del Plan de formación inicial y el específico, para la vigencia del contrato.
- El plan de formación incluye cursos que suman 30 horas, combinando asistencia presencial, mixta y on line.

Resumen y valoración:

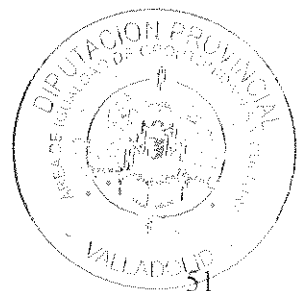
El plan plantea cuestiones interesantes pero mejora sólo en 10 horas el mínimo establecido en el pliego de condiciones.

PUNTUACIÓN: 0,40 PUNTOS.



CUADRO DE PUNTUACIONES: FORMACIÓN
(máximo 2,5 puntos)

	Formación auxiliares	Formación coordinadores	TOTAL
CARFLOR	1	0,75	1,75
VALORIZA	1	0,60	1,60
EULEN	0,60	0,40	1
UTE CLECE/SERALIA	1,50	0,60	2,10
GRUPO NORTE	0,60	0,40	1



CUADRO DE PUNTUACIONES. GESTIÓN

	Protocolo inicio/adaptación ayuda normalizada	Protocolo inicio/adaptación ayuda urgente	Protocolo seguimiento	Protocolo evaluación	Cobertura auxiliar en casos de ausencia	TOTAL
CARFLOR	0,75	0,50	1	0,25	0,75	3,25
VALORIZA	1,50	1	0,25	0,25	2,75	5,75
EULEN	2,25	2	2,25	2	0,25	8,75
UTE CLECE/SERALIA	2,50	1,75	0,75	0,25	2,50	7,75
GRUPO NORTE	3	1	3,75	2,75	3	13,50

CUADRO DE PUNTUACIONES. COORDINACIÓN

	Empresa/Diputación	Empresa/CEAS	Interno	Empresa/usuarios	TOTAL
CARFLOR	1	1,50	2	1	5,50
VALORIZA	1	0,75	2	2	5,75
EULEN	2	3,50	2	2,50	10
UTE CLECE/SERALIA	1	0,50	1,50	1	4
GRUPO NORTE	3	3,50	1,50	1,25	9,25

CUADRO DE PUNTUACIONES. CALIDAD

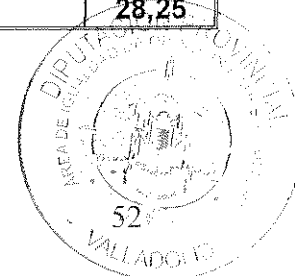
	Instrumentos de medición	Indicadores de calidad	Actuación circunstancias excepcionales	TOTAL
CARFLOR	2,25	2	1,75	6
VALORIZA	2	1	2	5
EULEN	2,25	1,75	2,75	6,75
UTE CLECE/SERALIA	2,75	2,50	0,50	5,75
GRUPO NORTE	2,25	2	0,25	4,50

CUADRO DE PUNTUACIONES. FORMACIÓN

	Formación auxiliares	Formación coordinadores	TOTAL
CARFLOR	1	0,75	1,75
VALORIZA	1	0,60	1,60
EULEN	0,60	0,40	1
UTE CLECE/SERALIA	1,50	0,60	2,10
GRUPO NORTE	0,60	0,40	1

CUADRO DE PUNTUACIONES TOTALES PROYECTO TÉCNICO SERVICIO DE AYUDA DOMICILIARIA Y RESPIRO (máximo 44 puntos)

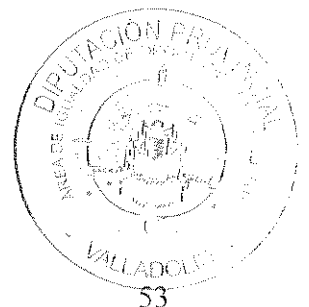
	GESTIÓN	COORDINACIÓN	CALIDAD	FORMACIÓN	TOTAL
CARFLOR	3,25	5,50	6	1,75	16,50
VALORIZA	5,75	5,75	5	1,60	18,10
EULEN	8,75	10	6,75	1	26,50
UTE CLECE/SERALIA	7,75	4	5,75	2,10	19,60
GRUPO NORTE	13,50	9,25	4,50	1	28,25



PROYECTO TÉCNICO DEL SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO

(máximo 6 puntos)

[Handwritten marks on the left margin, including a large scribble and a vertical line.]



CARFLOR

Aspectos reseñables:

- El servicio de comida a domicilio lo prestaría una empresa subcontratada: EMPRESA LEONESA DE CATERING Y SERVICIOS.
- Señala que trabaja con proveedores nacionales y locales, y que garantiza productos frescos en un 80%.
- Incluyen un ejemplo semanal de menú, indicando calorías, y señalan que serán de 4 semanas rotativos.
- En gestión se limitan a recoger lo que establece el pliego, sólo dicen que en Navidad, Semana Santa y fiestas locales se elaborarán menús especiales.
- Indica que la empresa dispone de un coordinador, que se reunirá mensualmente con el resto de coordinadores del servicio, para planificar ruta y menús.
- En materia de formación sólo señala que el coordinador realizará una formación continua sobre el personal de cocina, y que anualmente se dará un curso de actualización sobre normas higiénico-sanitarias y cualquier otro que se considere necesario y de utilidad (no especifica cuáles)

Resumen y valoración:

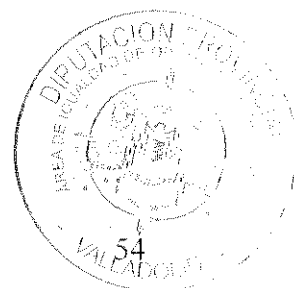
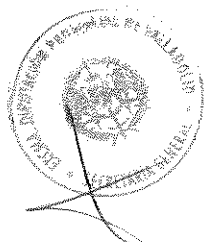
No detalla cómo va a ser la gestión, no describe nada sobre cómo será la coordinación con Diputación y CEAS, ni tampoco con CARFLOR.

Sería necesario especificar sobre el sistema de seguimiento y la evaluación, así como los mecanismos de información y relación con los usuarios.

Respecto a la formación, no especifica temporalidad, número de horas ni contenidos.

No plantea mejoras significativas ni aspectos reseñables respecto al pliego de condiciones, excepto los menús especiales en días festivos.

Puntuación: 1 PUNTO.



VALORIZA

Aspectos reseñables:

- El servicio de comida a domicilio lo prestaría una empresa subcontratada: UCALSA, SERVICIOS SOCIOSANITARIOS
- Tiene varios certificados de calidad, como el UNE-EN-ISO 9001:2008, el OSHAS18001:2007 y el UNE EN ISO14001:2004. Destaca especialmente el UNE EN ISO 22000:2005, relativo al almacenamiento, suministro y distribución de productos alimenticios.
- Destaca como objetivo la detección de situaciones psicosociales y ambientales de los usuarios, dando traslado de la información a la Diputación.
- Los menús tienen una rotación de 6 semanas, y se adaptan a las diferentes épocas del año, con 18 tipos de dietas diferentes. Materias frescas 100%.
- Para los usuarios sin microondas se le cederá uno en depósito. Y si es necesario instalarán transformadores de luz y señales visuales para ciegos.
- Al inicio del servicio se entregará al usuario un manual de instrucciones (si es ciego en braille), un menú de emergencia y se acordará la franja horaria de reparto.
- En casos de ausencia se podrá efectuar la entrega en domicilio alternativo próximo o contiguo.
- Desarrollo de las funciones del coordinador y del repartidor.
- Existencia de un Código de barras en la nevera y en los platos, para volcado de datos al programa informático de gestión para el seguimiento.
- Como instrumentos para garantizar la Calidad, plantean: auditoría interna y externa, departamento de I+D, encuesta de satisfacción a la Diputación y a los usuarios (semestralmente), plan de calidad específico con protocolos que menciona, y sistema de indicadores. Sistema informático específico.
- Central de atención telefónica gratuita, de lunes a viernes, de 8 a 17 horas, que atienden trabajadores sociales.
- Respecto al seguimiento, primera visita y controles periódicos (sin especificar).
- Respecto a la coordinación, comunicación diaria de incidencias a Diputación, reunión mensual y entrega de memoria anual.
- En cuanto a formación: curso inicial de 8 horas (explica contenido y metodología) y entrega de manual al personal, 5 sesiones de grupo (indica el contenido, pero no la duración ni son anuales o no).

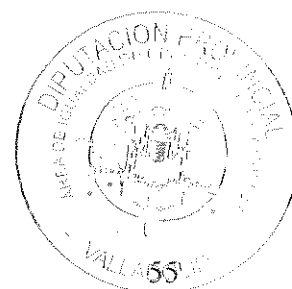
Resumen y valoración:

Propuesta muy clara y completa, que tiene en cuenta aspectos organizativos, de gestión, de calidad, de seguimiento y evaluación, de formación, etc, con desarrollos muy válidos.

Enfoque preventivo, además del asistencial, como clave y básico para el desarrollo del servicio de comidas en la Diputación de Valladolid.

Solamente presenta confusión en el papel que desarrolla el CEAS en esta modalidad del servicio de ayuda a domicilio.

Puntuación: 5,5 PUNTOS.



EULEN

Aspectos reseñables:

- El servicio de comida a domicilio lo prestaría una empresa subcontratada: SERUNIÓN MAYORES.
- No describe los tipos de menú ni aspectos concretos como la rotación de los mismos o el carácter estacional.
- Incluye un protocolo de gestión bastante completo, especificando las tareas a realizar por el repartidor con periodicidad diaria, mensual y trimestral (son bastante interesantes).
- Menciona de forma muy genérica la coordinación, aunque especifica que es interna, y externa, con Diputación y usuarios. No menciona al CEAS.
- A los repartidores se les entregará un manual con unos contenidos interesantes.
- Dice que "la mayoría de sus Cocinas Centrales se encuentran bajo el alcance de la certificación ISO 9001:2008". Esta expresión es muy confusa, no quedando claro si disponen efectivamente del certificado o no. Tampoco menciona otros elementos de garantía de calidad como la satisfacción de la Diputación, del usuario o del trabajador, ni de la medición de indicadores de calidad.
- Tienen un programa informático específico.
- En cuanto a la formación plantea la inicial de 8 horas (indica contenido) y 12 horas anuales de formación continua (indica contenidos también).
- Incluye otras propuestas: menú de emergencia, entrega de regalo aniversario, teléfono gratuito de información, etc.

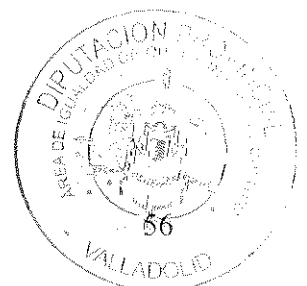
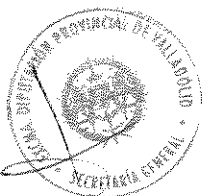
Propone, asimismo, 200 comidas gratuitas. Este apartado no se tiene en cuenta pues es una propuesta puramente económica que no mejora la calidad del servicio, y que debería haberse reflejado en la oferta económica. Debe tenerse presente que toda mejora (o la mayoría) tienen repercusión económica, pero sólo valoramos aquellas que tienen contenido programático y afecten a la calidad y/o repercuten en beneficio de los usuarios.

Resumen y valoración:

Aunque el protocolo de gestión y la formación son válidos, no desarrolla prácticamente nada sobre coordinación y calidad.

Además, y siendo la comida a domicilio una modalidad de la ayuda a domicilio, se echa en falta una integración entre ambas.

PUNTUACIÓN: 2,50 PUNTOS.



UTE CLECE/SERALIA

Aspectos reseñables:

- El servicio de comida a domicilio lo prestaría CLECE.
- Describe los menús: menús adaptados a la época del año, rotación de 5 semanas, indicación de composición general, menú especial de Navidades y cumpleaños, menú infantil, etc. Disponen de un manual de dietas.
- Cuenta con un menú de contingencia por si fallara el reparto.
- Descripción de funciones de cada profesional, a partir de la que explica cómo será la gestión del servicio y la coordinación.
- En cuanto a la coordinación de la empresa con la Diputación, desglosa contactos diarios (normalmente por teléfono), mensuales (envío de informe), cada 15 días para casos puntuales, y otros encuentros o reuniones extraordinarias.
- Especifica la coordinación entre la empresa y los repartidores y usuarios.
- Posee un programa informático específico.
- Lectura de un Código de barras en el frigorífico para el control del servicio.
- En cuanto a garantía de calidad, presenta: sistema de recogida de quejas y reclamaciones y encuesta de satisfacción semestral a todos los usuarios.
- Dispone de diversos certificados de calidad, como el UNE EN ISO 9001:2008 y el UNE EN ISO 14001:2004. Especialmente interesante es que disponga de los certificados UNE EN ISO 158101:2008 y el UNE-EN-ISO 22000, que son específicos para comida a domicilio.
- La descripción de la formación es un poco confusa, aunque parece que se impartirían 76 horas de formación en 4 años al personal de cocina y a los repartidores.

Resumen y valoración:

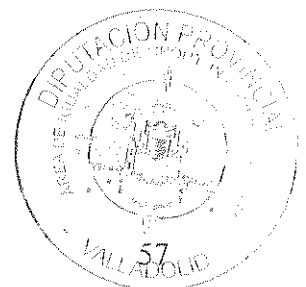
El sistema de gestión es correcto, aunque sin mejoras significativas. Nos parecen excesivas las visitas semanales del coordinador a cada usuario.

Presenta una coordinación completa y desglosada.

Menciona la necesidad de coordinar la comida a domicilio con otras prestaciones que recibe el usuario de SAD, aspecto muy interesante.

Elementos interesantes en materia de calidad y formación.

PUNTUACIÓN: 4,5 PUNTOS.



GRUPO NORTE

Aspectos reseñables:

- El servicio de comida a domicilio lo prestaría una empresa subcontratada: GRUPO LINCE
- No se indican menús concretos ni la rotación, aunque sí se especifican los parámetros de calidad nutricional.
- Respecto a la gestión, señala que la coordinadora del servicio (tanto de SAD como de SCD), recibe la orden de empresa y la traslada a GRUPO LINCE para ir avanzando la preparación de la dieta y desde ese momento, comienza la coordinación con el CEAS.
- Especifica el protocolo de inicio y adaptación al servicio, así como el de seguimiento.
- Señala la coordinación con la auxiliar de SAD en el caso de que el usuario reciba, además de la comida a domicilio, otras prestaciones de SAD.
- La coordinación entre la empresa y la Diputación será a través de reuniones mensuales, trimestrales y anuales, con los responsables de Diputación, y a través de un contacto diario, mensual y semestral con los CEAS.
- Comenta el sistema de coordinación interna.
- En la relación con los usuarios expone la comunicación de incidencias por parte de los usuarios a Domicilia, que se traslada a GRUPO LINCE.
- Respecto a calidad, se describe el sistema de quejas y reclamaciones, aporta certificado de calidad UNE-EN-ISO 9001:2008, y un Blog del servicio para encuentro de usuarios y familiares, noticias, envío y respuesta de dudas por parte del nutricionista, etc.
- Sistema informático específico de gestión.
- En cuanto a formación, indica que los empleados de grupo lince reciben un curso anual de higiene alimentaria (no especifica los contenidos ni duración). Plantea jornadas formativas para usuarios, familiares y población en general.

Resumen y valoración:

Buena coordinación y gestión, completa y muy desarrollada.

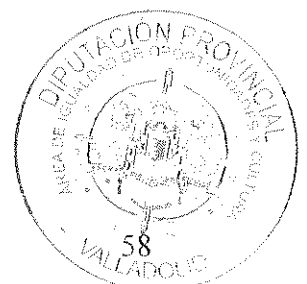
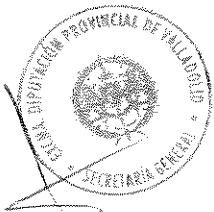
Existe un enfoque global del servicio, donde la comida a domicilio se integra dentro de la ayuda a domicilio, de la que constituya una modalidad.

A lo largo de la propuesta tiene en cuenta correctamente el papel del CEAS y de los servicios centrales de la Diputación.

La calidad es correcta La formación no está definida.

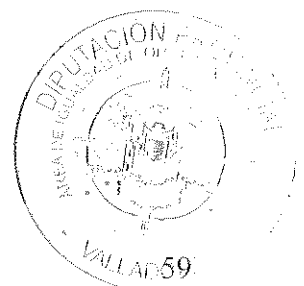
No introduce novedades especialmente significativas.

PUNTUACIÓN: 4 PUNTOS.



**CUADRO DE PUNTUACIONES PROYECTO TÉCNICO SERVICIO
DE COMIDA A DOMICILIO (máximo 6 puntos)**

	TOTAL
CARFLOR	1
VALORIZA	5,50
EULEN	2,50
UTE CLECE/SERALIA	4,50
GRUPO NORTE	4



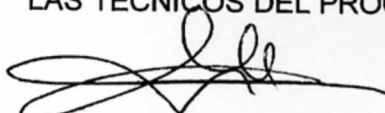
PUNTUACIÓN TOTAL OBTENIDA POR LAS EMPRESAS LICITADORAS

	Proyecto técnico servicio ayuda domiciliaria y respiro	Proyecto técnico servicio comida a domicilio	TOTAL
CARFLOR	16,50	1	17,50
VALORIZA	18,10	5,50	23,60
EULEN	26,50	2,50	29
UTE CLECE/SERIALIA	19,60	4,50	24,10
GRUPO NORTE	28,25	4	32,25

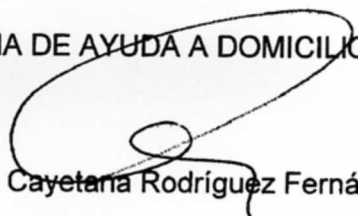
Lo que se traslada a la Mesa de Contratación a los efectos oportunos.

Valladolid, a 24 de julio de 2013

LAS TÉCNICAS DEL PROGRAMA DE AYUDA A DOMICILIO



María Teresa Escribano Cuesta



Cayetana Rodríguez Fernández

EL JEFE DE SECCIÓN DEL ÁREA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y CULTURA



Jesús María Benito López

