

ANEXO

**CRITERIOS TÉCNICOS PARA LA ADJUDICACIÓN POR PROCEDIMIENTO  
ABIERTO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO**

**PUNTUACIÓN DE LA TOTALIDAD DE LOS CRITERIOS TÉCNICOS: 100  
puntos**

<b>1. CRITERIOS EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA HASTA 55 PUNTOS (55% puntuación total):</b>
<b>1.1. Cuestiones técnicas y de calidad, hasta 40 puntos</b>
<b>1.2. Cuestiones económicas, hasta 15 puntos</b>
<b>2. CRITERIOS QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR HASTA 45 PUNTOS (45% puntuación total)</b>
<b>Conforme a los siguientes criterios y baremos</b>

**1. CRITERIOS EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA HASTA 55 PUNTOS**

**1.1. CUESTIONES TÉCNICAS Y DE CALIDAD hasta 40 puntos**

**1.1.1. PROGRAMA DE ACTIVIDADES hasta 25 puntos**

1.1.1.1. Programa de acciones preventivas dirigidas a usuarios o familiares, en relación al autocuidado de la salud, la higiene, hábitos de alimentación, limpieza del hogar, movimientos seguros dentro y fuera del hogar. A razón de **3 puntos** por acción hasta un máximo de **15 puntos**.

(Talleres o sesiones informativas, señalando el mes de realización, la profesión del técnico responsable de los mismos, el número de horas, el contenido. Cada taller tendrá una duración de al menos 8 horas y cada sesión informativa un mínimo de 90 minutos).

**Justificación del criterio:** una de las principales finalidades de la Ayuda a Domicilio es mantener a la persona en el más alto nivel de autonomía posible. Esta oferta específica de talleres o sesiones informativas, sobre aspectos de autonomía personal y doméstica, dirigida a usuarios o familiares, complementa adecuadamente dicha finalidad.

1.1.1.2. Programa de acciones de interrelación con el entorno social (salidas a fiestas populares de los barrios, fiestas de Getafe- carnaval, navidades, fiestas patronales-, etc...) a razón de **1 punto** por acción hasta un máximo de **10 puntos**.

(Actividades donde conste el mes de realización, la tipología de los usuarios en las diferentes actividades, la profesión de los responsables y el número de horas de realización. Cada acción tendrá un mínimo de 4 horas de duración).

**Justificación del criterio:** finalidad de la Ayuda a Domicilio es mantener a la persona en su entorno doméstico, familiar y relacional el mayor tiempo posible. Este programa de actividades, aporta la posibilidad de desarrollar el

mantenimiento de la persona en su entorno relacional, de barrio y municipio, así como apunta, como actividad preventiva, a la erradicación de factores de riesgo de aislamiento social.

### 1.1.2. MEJORAS TÉCNICAS hasta 15 puntos

1.1.2.1. Presentación de un proyecto de control de la medicación en el domicilio, hasta un máximo de **4 puntos**:

En todos los hogares	4 puntos
En el 50% de los hogares	2 puntos
En el 25% de los hogares	1 punto.

**Justificación del criterio:** La población mayoritaria usuaria de la ayuda a domicilio son personas mayores, en otros casos personas con enfermedad mental o con alguna discapacidad física o psíquica. En todos los casos es frecuente la utilización de medicación diaria y en varias tomas. El Servicio de Ayuda a Domicilio no puede tomar decisiones en cuanto a la medicación, pero sí colaborar en recordar a la persona su ingesta. Se valorarán propuestas innovadoras, con el compromiso de ponerlas en marcha, sobre este particular.

1.1.2.2. Se valorará con **0,50 puntos** cada unidad de telefonía móvil en funcionamiento durante el horario de los servicios como mejora de localización y comunicación entre los profesionales hasta un máximo de **2,5 puntos**.

**Justificación del criterio:** Se considera importante la inmediata localización de los profesionales de la empresa, responsables de la ejecución del servicio, en la franja horaria del mismo, por las incidencias que el trabajo con este perfil de población origina.

1.1.2.3. Se valorará con **0,50 puntos** cada unidad de telefonía móvil abierta las 24 horas del día, hasta un máximo de **2,5 puntos**.

**Justificación del criterio:** Se considera importante la inmediata localización de algunos responsables de la ejecución del servicio por parte de la empresa, en horas festivas y durante la noche.

1.1.2.4. Se valorará con **0,35 puntos** cada ayuda técnica puesta a disposición de los usuarios: grúas, camas articuladas hasta un máximo de **1,75 puntos**.

Se valorará con **0,05** cada ayuda técnica puesta a disposición de los usuarios: sillas de ruedas y andadores, hasta un máximo de **0,25 puntos**.

**Justificación del criterio:** El mayor porcentaje de población atendido por este servicio puede presentar dificultades de movilidad física, que es un aspecto que crea mucha dependencia en las personas y que puede verse atemperado con la disposición de ayudas técnicas.

1.1.2.5. Sistemas de conocimiento del grado de satisfacción de los usuarios **hasta 2 puntos**:

Sistema de control y seguimiento de incidencias	<b>hasta 1 punto.</b>
Tiempo de comunicación y abordaje en el mismo día	<b>1 punto</b>
Tiempo de comunicación y abordaje en 24 horas	<b>0,50 puntos</b>

Encuesta de satisfacción de los usuarios **hasta 1 puntos.**

Periodicidad semestral

**1 punto.**

Periodicidad anual

**0,50 puntos**

**Justificación del criterio:** El modelo de intervención de los Servicios Sociales de Getafe, contempla la necesidad de hacer realidad que el usuario de los diferentes servicios y prestaciones sea el agente activo de sus procesos. Los criterios antes señalados estimulan esta línea de intervención y apuntan hacia una mejora en la calidad de los servicios, en la medida de las posibilidades. En cuanto al tiempo de comunicación y abordaje del control y seguimiento de incidencias tanto para el tiempo de comunicación y abordaje en el mismo día como para el tiempo de comunicación y abordaje en veinticuatro horas, las empresas licitadoras tendrán que desarrollar el modelo de comunicación y que técnicas utilizaran para el abordaje de las incidencias.

1.1.2.6. Medidas para promover la fidelización del personal al proyecto hasta un máximo de **2 puntos.**

Sesiones de supervisión profesional realizadas por un técnico especialista en supervisión social:

Periodicidad bimestral

**2 puntos.**

Periodicidad trimestral

**1 punto**

**Justificación del criterio:** El trabajo desempeñado por los profesionales de este servicio, sobre todo por auxiliares de ayuda a domicilio, tiene un componente de desgaste y de tensión, que puede producir cambios frecuentes de personal. La supervisión profesional ayuda a reducir este desgaste, cuidando especialmente a los trabajadores.

## 1.2 CUESTIONES ECONOMICAS hasta 15 puntos

Se valorará el precio/hora del servicio ofertado, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación del licitador} = ((A-C)*P) / (A-B)$$

A: precio de licitación

B: precio ofertado más bajo

C: precio ofertado por el licitador a valorar

P: Puntuación máxima

**Criterio de temeridad:** Se podrá considerar oferta presuntamente desproporcionada o temeraria y podrán ser desestimada, previo cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 30/2007 de Contratos del Sector Público, las bajas superiores al 5% sobre el precio máximo estimado, recogido en los pliegos de condiciones, al ser imposible por debajo de este precio, mantener una calidad de servicio adecuado.

## 2. CRITERIOS QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR hasta 45 puntos

Presentación de un proyecto técnico, que se adecue a las prescripciones técnicas requeridas y que permita valorar el grado de conocimiento de la población usuaria de la ayuda a domicilio por parte de las empresas que se presenten.

## 2.1. ORGANIZACIÓN E IDONEIDAD DEL SERVICIO hasta 35 puntos

Definición de la organización, la metodología, los objetivos, las estrategias de intervención, los indicadores de cumplimiento de los objetivos, los perfiles de la población, el tratamiento de las altas y bajas indicando sus procesos y procedimientos, los canales de comunicación y de coordinación (al interior del servicio de ayuda a domicilio, con los Servicios Sociales municipales, con otros servicios), los protocolos e instrumentos de recogida de información, los sistemas de evaluación.

**Justificación del criterio:** La especificidad del trabajo con este colectivo y desde este servicio, que se desempeña en el medio más íntimo de la persona –su domicilio– hace necesario valorar los planteamientos de las distintas empresas y su concordancia con el desempeño del trabajo a nivel municipal (acompañamiento personalizado, fomento de la autonomía personal y social, participación de las personas en su propio proceso, mantenimiento de la persona en su entorno el mayor tiempo posible. Por otro lado, estamos ante un servicio complejo de organizar, por la cantidad de incidencias que pueden producirse a lo largo del mismo y por su necesaria coordinación al interior de la empresa y con los servicios sociales u otros servicios del municipio. Todo ello explica la necesidad de poder valorar un proyecto donde se reflejen dichos extremos.

## 2.2. RECURSOS HUMANOS hasta 10 puntos

Organización de los diferentes trabajadores, distribución horaria, cronograma, funciones a desarrollar por cada profesional.

**Justificación de los criterios:** En un equipo de profesionales sujetos a cambios de horarios y de actividad en función del número de casos y de las tareas señaladas para su realización con cada usuario, es importante conocer cómo la empresa va a organizar a sus profesionales e incluso poder valorar la preocupación de la empresa por poner en marcha políticas de fidelización.

### Condiciones especiales

En el supuesto de empate entre las diferentes proposiciones presentadas iguales en sus términos a las más ventajosas desde el punto de vista de los criterios objetivos que sirven de base a la adjudicación y respetando, en todo caso, la prelación establecidas en el apartado primero de la Disposición Adicional sexta de la Ley de Contratos del Sector Público, tendrán preferencia en la adjudicación del contrato las propuestas presentadas por las empresas que en el momento de acreditar la solvencia técnica exigida en este pliego tengan en el órgano representativo directivo un porcentaje de mujeres entre el 40 y 60%, tal como señala la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo para la igualdad efectiva de mujeres y

hombres, igualmente el numero de trabajadores con discapacidad superior al dos por ciento de la plantilla.

### **NORMAS PARA LA PRESENTACION DE ESTOS CRITERIOS**

1.- Se deberán presentar, formando parte de un único documento debidamente paginado y con el correspondiente índice, pudiendo introducir anexos, siempre que tengan un carácter complementario, tendrá una extensión máxima de 100 páginas DIN-A4 a espacio sencillo, tipo letra Arial 12 o similar, anexos incluidos.

2.- Estos criterios serán valorados por técnicos de la Delegación de Garantía de Derechos de la Ciudadanía y Bienestar Social. En el supuesto de no obtener una puntuación igual o superior al 50% , impedirá que el licitador pueda continuar en el proceso selectivo.

3.- Admisibilidad de variantes: La presentación de estos criterios contendrá el desarrollo necesario para la adecuada valoración de los mismos, sin que pueda suponer variación o alternativa sobre las especificaciones contenidas en el pliego de prescripciones técnicas, salvo que en éste se hubiera previsto expresamente.

### **NORMAS PARA LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA ECONOMICA**

1.- Se entenderá como hora de servicio, el tiempo efectivamente prestado al usuario del servicio, de tal modo que los tiempos de coordinación, formación, supervisión, etc. empleados por los auxiliares de ayuda a domicilio se entienden incluidos en el precio del servicio y, en particular, los tiempos que emplearía el mismo en los desplazamientos entre domicilios de distintos usuarios. En consecuencia la facturación se corresponderá con el número exacto de horas recibidas por el usuario, por el precio ofertado por la entidad adjudicataria, sin que se puedan facturar aparte los tiempos empleados por el auxiliar de ayuda a domicilio en desplazamientos u otros conceptos, ni ser descontados del tiempo que se destina a la atención del usuario o su hogar.

Así mismo, se entienden incluidos en el precio ofertado todos los costes por transporte u otros conceptos derivados de los medios materiales, técnicos o humanos necesarios para prestar adecuadamente el servicio.

2.- El precio ofertado se presentará sin incluir la cuantía que, en su caso, el adjudicatario deba repercutir en concepto del Impuesto sobre el Valor Añadido, si bien el licitador indicará como partida independiente la cuantía del Impuesto que deba soportar la Administración por razón del servicio contratado. En caso de que la entidad licitadora esté exenta del Impuesto deberá presentar junto con su oferta económica, el oportuno certificado acreditativo expedido por la Administración Tributaria. Serán excluidos aquellos licitadores cuyas ofertas económicas, sin IVA, superen el precio de licitación.

Getafe 3 de octubre de 2008  
Fdo. Carmen Domínguez García  
Jefa de Sección del Mayor

