



Dirección General de Atención
al Mayor y a la Dependencia
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original.

Se han eliminado del informe aquellas partes del mismo que pudieran referirse a cuestiones declaradas confidenciales por los licitadores.

INFORME RELATIVO A LA LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA AVANZADA EXPTE 138/2023 (A/SER-021487/2023)

INDICE DE ABREVIATURAS

ATC. - Atención Centrada en la Persona.
PII. - Plan individual de intervención.
PPT. - Pliego de Prescripciones Técnicas.
SAD. - Servicio de Asistencia domiciliaria.
SND. - Soledad no deseada.
TA. - Servicio de Teleasistencia.
UAD. - Unidad de Atención domiciliaria.
UMO. - Unidad móvil de Apoyo domiciliario.

LOTE 3

ANTECEDENTES

Mediante Orden 1202/2023 del 21 de abril de 2023 se acordó el inicio y tramitación del contrato de servicios denominado "Servicio de Teleasistencia domiciliaria avanzada de la Comunidad de Madrid" a propuesta de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia.

Así mismo, por la Orden 2970/2023 del 27 de septiembre de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, se aprobó el citado expediente de contratación y se acordó la apertura del procedimiento abierto para su adjudicación mediante pluralidad de criterios.

De acuerdo con el apartado 9.3 de la cláusula primera del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP), la valoración de los criterios de adjudicación cuya ponderación depende de juicios de valor, se realizará de acuerdo con los siguientes criterios:

9.3.1. CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO DEL SERVICIO	Hasta 16 puntos
9.3.1.1 Proyecto de funcionamiento del servicio.	
En relación con el apartado 1.4. del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), deberá presentarse un proyecto de funcionamiento del servicio que recoja los siguientes elementos	Hasta 6 puntos
• 9.3.1.1.1. Protocolo de valoración individual y multidimensional de la persona usuaria al inicio del servicio y periódicamente, con identificación del perfil de riesgo y necesidades de atención	Hasta 2 puntos
• 9.3.1.1.2. Planes Individualizados de Atención acordes a las prestaciones recogidas en el PPT	Hasta 2 puntos
• 9.3.1.1.3. Identificación, características y cuantificación de los recursos humanos, técnicos, materiales y tecnológicos necesarios para la consecución de los objetivos previstos en el Plan Individualizado de Atención	Hasta 1 punto
• 9.3.1.1.4. Metodología de seguimiento y evaluación de los Planes Individualizados con identificación del proceso e indicadores (cuantitativos y cualitativos) que permitan evaluar el cumplimiento de los objetivos establecidos	Hasta 1 punto
9.3.1.2 Programas específicos de atención integral:	Hasta 2,5 puntos

En relación con el apartado 2.4. del PPT, relativo al desarrollo de Programas específicos de atención integral, se valorarán los programas y protocolos conforme a los siguientes aspectos:	
• 9.3.1.2.1. Identificación, perfil y cuantificación de las personas usuarias de los programas	Hasta 0,5 puntos
• 9.3.1.2.2. Objetivos, actuaciones específicas y áreas de intervención de los profesionales implicados	Hasta 0,5 puntos
• 9.3.1.2.3. Recursos técnicos, tecnológicos y medios materiales específicos necesarios para una atención personalizada y coordinada	Hasta 0,5 puntos
• 9.3.1.2.4. Mecanismos de coordinación con servicios sociales y sanitarios públicos, así como recursos comunitarios de la zona	Hasta 0,5 puntos
• 9.3.1.2.5. Metodología e indicadores (cuantitativos y cualitativos) de seguimiento y evaluación con parámetros de medición y fuentes de verificación. Evaluación de proceso, de resultado y de impacto	Hasta 0,5 puntos
9.3.1.3. Mejoras en Comunicaciones bidireccionales entre centro de atención y usuario	Hasta 3 puntos
En relación con el apartado 3,6 del PPT "Comunicaciones bidireccionales entre centro de atención y usuario", proyecto que formule mejoras respecto a:	
• 9.3.1.3.1. Diseño de actuaciones específicas para los perfiles de riesgo moderado y severo, con especial consideración a personas usuarias con situaciones complejas	Hasta 0,5 puntos
• 9.3.1.3.2. Contenidos de las llamadas de seguimiento y atención, sistematizadas y ajustadas al perfil de la persona usuaria, que faciliten la prevención, detección y predicción de situaciones de riesgo.	Hasta 0,5 puntos
• 9.3.1.3.3. Especificación sobre la digitalización del proceso de las llamadas de seguimiento y atención personal y análisis de la información	Hasta 0,5 puntos
• 9.3.1.3.4. Propuesta que incluya actuaciones específicas, integradas y coordinadas de los profesionales del servicio y otros profesionales sociosanitarios	Hasta 0,5 puntos
• 9.3.1.3.5. Identificación de las peticiones de ayuda en las que es necesario la movilización de otros profesionales del Servicio	Hasta 0,5 puntos
• 9.3.1.3.6. Criterios de actuación de los profesionales de UAD según el tipo de situación de emergencia o petición de ayuda	Hasta 0,5 puntos
9.3.1.4 Mejoras protocolo control y custodia de llaves	Hasta 1,5 puntos
En relación con el apartado 3.5.2 del PPT, proyecto que formule mejoras sobre el control y custodia de las llaves que entregan los usuarios:	
• 9.3.1.4.1. Identificación de los medios técnicos, tecnológicos y materiales para la gestión, control y seguridad del sistema	Hasta 0,5 puntos
• 9.3.1.4.2 Actuación ante devolución, cambio de llaves, pérdida o robo	Hasta 0,5 puntos
• 9.3.1.4.3 Destrucción de las llaves de los domicilios de las personas usuarias que causan baja en el Servicio sin que haya sido posible su devolución	Hasta 0,5 puntos
9.3.1.5. Innovaciones del servicio.	Hasta 3 puntos
Se valorará en el Proyecto las innovaciones (metodológicas y tecnológicas) que den mayor calidad a los servicios a prestar y que repercutan directamente en la prestación del servicio, ofreciendo mejoras ante situaciones de emergencia y ofrezcan alternativas de respiro familiar	
9.3.2 CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO EVALUATIVO RESPECTO A LA EVALUACION DE RESULTADOS CONFORME A LOS TÉRMINOS PREVISTOS	Hasta 4 puntos
9.3.2.1 Enfoque de género	Hasta 1,5 puntos
Planificación del programa a evaluar con enfoque de género: formulación de objetivos, resultados previstos, actividades, determinación de posibles factores externos y riesgos que puedan impedir el logro de los resultados previstos	

9.3.2.2. Calidad de los indicadores	
Se medirá la validez y tipología de los indicadores propuestos, relevantes, medibles, con metas alcanzables, incluyendo indicadores de género. Calidad de las fuentes de información: suficientes, accesibles, confiables, verificables y actualizadas	Hasta 1,5 puntos
9.3.2.3. Metodología de seguimiento	
Metodología de seguimiento de resultados intermedios y de agregación de los resultados	Hasta 0,5 puntos
9.3.2.4. Modelos de informes	
Modelos de informes de seguimiento y evaluación. Incorporación de un apartado sobre impacto de género.	Hasta 0,5 puntos
9.3.3. - INTEGRACION Y ENVIO DE DATOS A LA PLATAFORMA DE ANÁLISIS PREDICTIVO DE LA COMUNIDAD DE MADRID	
Los licitadores deberán presentar una propuesta técnica para el envío de información (que será agregada como enfoque general y directa en casos específicos, siempre vía API) procedente de los dispositivos desplegados en los domicilios. Se valorará en la propuesta los siguientes elementos teniendo en cuenta la claridad de la exposición y su aportación de valor, contrastados con su correcta adecuación a los objetivos del proyecto:	Hasta 5 puntos
9.3.3.1. Enfoque general de integración.	Hasta 1 punto
9.3.3.2. Propuestas de contenido de la información a enviar y su periodicidad	Hasta 1 punto
9.3.3.3. Detalle técnico de las integraciones	Hasta 1 punto
9.3.3.4. Mecanismos y/o herramientas de monitorización	Hasta 1 punto
9.3.3.5. Plan de despliegue (incluyendo fases e hitos de control).	Hasta 1 punto
9.3.4. – EXPLOTACION DE DATOS	
Se valorará en este criterio las propuestas de explotación de la información obtenida a partir del análisis de datos de los usuarios receptores del servicio. Se valorará con hasta 1 punto por cada uno de estos apartados teniendo en cuenta la claridad de la exposición y su aportación de valor, contrastados con su correcta adecuación a los objetivos del proyecto	Hasta 5 puntos
9.3.4.1. Enfoque técnico de explotación de la información.	Hasta 1 punto
9.3.4.2. Propuestas de contenido de información a obtener desde un enfoque operativo para la mejora del servicio prestado a cada usuario.	Hasta 1 punto
9.3.4.3. Propuestas de contenido de información agregada desde un enfoque estratégico para la mejora del servicio de Teleasistencia en general.	Hasta 1 punto
9.3.4.4. Propuestas de contenido de información orientado a un análisis predictivo para la mejora de los servicios de Teleasistencia	Hasta 1 punto
9.3.4.5. Aportaciones y mejoras (incluyendo los beneficios esperados) al modelo de Teleasistencia avanzada y su explotación junto con la plataforma de análisis predictivo de la Comunidad de Madrid, que amplíen de manera motivada y congruente, el alcance contemplado en el objeto del contrato y que supongan un mayor valor añadido significativo.	Hasta 1 punto
9.3.5. – DINAMIZACION DEL SERVICIO	
Se valorarán en este punto las propuestas de actividades (tales como ramificación, integración y sociabilización del usuario, otros) que fomenten la participación de las personas usuarias y las personas cuidadoras, y el uso de los servicios de la plataforma con el objetivo de promover una adherencia a los mismos, fomentando los siete verticales de actuación previstos en el PPT (soledad no deseada, ejercicio físico, hábitos saludables, apoyo personal, prevención del maltrato, estimulación cognitiva y apoyo a la persona cuidadora). Las propuestas de actividades deben justificarse, de manera motivada y congruente, y suponer una mejora y valor añadido de forma significativa.	Hasta 5 puntos

9.3.5.1. Detalle de actividades y contenidos propuestos, con descripción de los entregables concretos ofrecidos	Hasta 1 punto
9.3.5.2. Contribución a los objetivos de los servicios verticales y a la mejora del servicio	Hasta 1 punto
9.3.5.3. Beneficios esperados y posibles barreras para su implantación, incluyendo recomendaciones para salvar las mismas	Hasta 1 punto
9.3.5.4. Perfiles profesionales que intervendrán y dedicación estimada de los mismos	Hasta 1 punto
9.3.5.5. Duración de cada actividad y planteamiento para su despliegue	Hasta 1 punto

Se valorará el ajuste del proyecto al pliego de prescripciones técnicas (en adelante, PPT), su orden y coherencia interna, la calidad técnica y pertinencia de la propuesta, así como la introducción de elementos que aporten valor añadido respecto a las especificaciones establecidas en el PPT. Se garantizará la confidencialidad de los proyectos presentados.

JUSTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN

Examinadas las propuestas presentadas y, a tenor de los criterios establecidos en el PCAP, la valoración total de las diferentes ofertas presentadas es la siguiente:

APARTADO/ EMPRESA	ASISPA	ATENZIA	CLECE	EULEN	ILUNION	QUAVITAE	SERVEO	TUNSTALL
9.3.1	11,67	15,39	11,57	11,49	14,91	12,74	11,96	13,66
9.3.1.1	4,20	5,80	4,75	4,85	5,35	4,85	4,70	5,10
9.3.1.1.1	1,50	1,90	1,80	1,90	2,00	1,60	1,40	1,90
9.3.1.1.2	1,55	2,00	1,50	1,70	1,75	1,60	1,75	1,70
9.3.1.1.3	0,50	1,00	0,70	0,60	0,60	0,90	0,80	0,60
9.3.1.1.4	0,65	0,90	0,75	0,65	1,00	0,75	0,75	0,90
9.3.1.2	2,05	2,50	2,14	1,94	2,30	1,99	2,03	2,20
9.3.1.2.1	0,40	0,50	0,50	0,40	0,40	0,38	0,33	0,40
9.3.1.2.2	0,45	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,40
9.3.1.2.3	0,35	0,50	0,38	0,30	0,50	0,35	0,50	0,50
9.3.1.2.4	0,45	0,50	0,38	0,37	0,40	0,38	0,40	0,40
9.3.1.2.5	0,40	0,50	0,38	0,37	0,50	0,38	0,30	0,50
9.3.1.3	2,37	2,59	2,42	2,32	2,83	2,02	2,78	2,70
9.3.1.3.1	0,40	0,50	0,40	0,40	0,50	0,38	0,50	0,40
9.3.1.3.2	0,40	0,50	0,38	0,50	0,50	0,38	0,50	0,40
9.3.1.3.3	0,45	0,38	0,38	0,40	0,50	0,38	0,50	0,50
9.3.1.3.4	0,40	0,45	0,38	0,30	0,50	0,38	0,38	0,50
9.3.1.3.5	0,37	0,38	0,50	0,37	0,33	0,50	0,40	0,50
9.3.1.3.6	0,35	0,38	0,38	0,35	0,50	0,00	0,50	0,40
9.3.1.4	0,76	1,50	1,11	0,95	1,43	1,16	1,05	1,23
9.3.1.4.1	0,23	0,50	0,38	0,20	0,50	0,40	0,30	0,40
9.3.1.4.2	0,18	0,50	0,35	0,37	0,43	0,38	0,30	0,45
9.3.1.4.3	0,35	0,50	0,38	0,38	0,50	0,38	0,45	0,38
9.3.1.5	2,29	3,00	1,15	1,43	3,00	2,72	1,40	2,43

APARTADO/ EMPRESA	ASISPA	ATENZIA	CLECE	EULEN	ILUNION	QUAVITAE	SERVEO	TUNSTALL
9.3.2	2,90	3,90	1,26	3,00	4,00	2,70	1,87	4,00
9.3.2.1	1,00	1,50	0,50	0,50	1,50	1,00	0,50	1,50
9.3.2.2	1,00	1,50	0,50	1,50	1,50	1,00	0,50	1,50
9.3.2.3	0,50	0,40	0,13	0,50	0,50	0,30	0,50	0,50
9.3.2.4	0,40	0,50	0,13	0,50	0,50	0,40	0,37	0,50
9.3.3	4,85	4,70	3,75	5,00	5,00	3,80	5,00	4,60
9.3.3.1	1,00	1,00	0,75	1,00	1,00	0,75	1,00	0,90
9.3.3.2	1,00	1,00	0,75	1,00	1,00	0,80	1,00	0,90
9.3.3.3	1,00	0,90	0,75	1,00	1,00	0,75	1,00	1,00
9.3.3.4	1,00	1,00	0,75	1,00	1,00	0,75	1,00	0,90
9.3.3.5	0,85	0,80	0,75	1,00	1,00	0,75	1,00	0,90
9.3.4	4,05	5,00	3,75	4,60	5,00	3,80	3,50	4,15
9.3.4.1	0,80	1,00	0,75	1,00	1,00	0,75	1,00	0,75
9.3.4.2	0,80	1,00	0,75	0,80	1,00	0,75	0,75	0,80
9.3.4.3	0,75	1,00	0,75	0,80	1,00	0,75	0,75	0,80
9.3.4.4	0,80	1,00	0,75	1,00	1,00	0,75	0,75	0,80
9.3.4.5	0,90	1,00	0,75	1,00	1,00	0,80	0,25	1,00
9.3.5	4,50	4,80	4,00	4,50	5,00	3,60	3,35	4,60
9.3.5.1	0,90	0,80	1,00	1,00	1,00	0,75	0,80	0,90
9.3.5.2	0,90	1,00	0,75	0,90	1,00	0,75	0,80	0,90
9.3.5.3	0,90	1,00	0,75	1,00	1,00	0,60	0,50	1,00
9.3.5.4	0,90	1,00	0,75	0,60	1,00	0,75	0,25	0,90
9.3.5.5	0,90	1,00	0,75	1,00	1,00	0,75	1,00	0,90

APARTADO/ EMPRESA	ASISPA	ATENZIA	CLECE	EULEN	ILUNION	QUAVITAE	SERVEO	TUNSTALL
9.3.1	11,67	15,39	11,57	11,49	14,91	12,74	11,96	13,66
9.3.2	2,90	3,90	1,26	3,00	4,00	2,70	1,87	4,00
9.3.3	4,85	4,70	3,75	5,00	5,00	3,80	5,00	4,60
9.3.4	4,05	5,00	3,75	4,60	5,00	3,80	3,50	4,15
9.3.5	4,50	4,80	4,00	4,50	5,00	3,60	3,35	4,60
PUNTUACIÓN TOTAL	27,97	33,79	24,33	28,59	33,91	26,64	25,68	31,01

Las determinaciones de estas evaluaciones se justifican a continuación:

ASISPA

9.3.1 CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO DEL SERVICIO

9.3.1.1 Proyecto de funcionamiento del servicio en relación con el apartado 1.4 del PPT. Aspectos para valorar:

9.3.1.1.1. Protocolo de valoración individual y multidimensional de la persona usuaria al inicio del servicio y periódicamente, con identificación del perfil de riesgo y necesidades de atención.

[REDACTED]

Se observa orden y coherencia en la exposición de este apartado, pero falta concreción en cuanto a la descripción de la periodicidad de las visitas, ya que se ajusta al PPT en la mención de la visita anual, pero no clarifica su forma y contenido.

PUNTUACIÓN: 1,50

9.3.1.1.2. Planes Individualizados de Atención acordes a las prestaciones recogidas en el PPT.

El proyecto describe cómo se establece el PII de acuerdo con el Modelo de Atención Centrado en la Persona, tal y como exige el PPT. Sin embargo, falta claridad y detalle en la exposición de las prestaciones ofertadas, lo cual aporta cierta ambigüedad a la propuesta.

Ofrece revisiones periódicas anuales, y revisiones extraordinarias del PII tras identificarse cambios en la realidad de la persona usuaria, adaptando el PII a las circunstancias objetivas valoradas, tal y como establece el PPT.

PUNTUACIÓN: 1,55

9.3.1.1.3. Identificación, características y cuantificación de los recursos humanos, técnicos, materiales y tecnológicos necesarios para la consecución de los objetivos previstos en el Plan Individualizado de Atención.

Cumplen con todas las exigencias establecidas en el PPT respecto a los perfiles profesionales, y aunque mencionan que la dotación de profesionales respeta las ratios establecidas en el pliego, no detallan el número concreto de profesionales según el perfil. También establecen los recursos humanos y materiales de las Bases para garantizar la



llegada a un domicilio de máximo 30 minutos desde la activación de la alarma, de acuerdo con el PPT.

Describen los dispositivos a emplear, con perfil y estimación porcentual.

Presentan un Plan de formación continua para todos los profesionales, así como el desarrollo de sesiones de supervisión con sus responsables jerárquicos inmediatos, cursos y talleres. No especifican la tipología de estos.

PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.1.1.4. Metodología de seguimiento y evaluación de los Planes Individualizados con identificación del proceso e indicadores (cuantitativos y cualitativos) que permitan evaluar el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Describen tres procesos valorativos centrados en las actuaciones desarrolladas y los objetivos alcanzados previstos en el PII, mediante un avance cualitativo y cuantitativo con respecto al intercambio de datos de las personas usuarias del servicio, sin detallar los indicadores, que, si bien se enumeran, no se describen con detalle.

PUNTUACIÓN: 0,65

9.3.1.2. Programas específicos de atención integral en relación con el apartado 2.4 del PPT. Aspectos para valorar:

9.3.1.2.1 Identificación, perfil y cuantificación de las personas usuarias de los programas.

El proyecto identifica todos los programas conforme al PPT: salud mental, deterioro cognitivo, telemonitorización, persona cuidadora, SND, prevenciones caídas, situaciones especiales, describiendo el perfil de las personas usuarias y cuantificándolos de forma porcentual

El proyecto desarrolla el procedimiento y seguimiento a llevar a cabo en cada programa, de forma estructurada. En cuanto a los protocolos de servicios ante situaciones especiales, siguen un guion ordenado, detallando los distintos protocolos, aunque no se establece el tipo de perfil, ni se realiza cuantificación alguna.

PUNTUACIÓN: 0,40

9.3.1.2.2 Objetivos, actuaciones específicas y áreas de intervención de los profesionales implicados.

Se ajustan a lo exigido en el Pliego, desarrollando los objetivos, generales y específicos para cada uno de los programas acorde a las necesidades de las personas usuarias del servicio, las actuaciones específicas y las áreas de intervención, sin añadir ningún aspecto que aporte un valor añadido a destacar.

PUNTUACIÓN: 0,45

9.3.1.2.3 Recursos técnicos, tecnológicos y medios materiales específicos necesarios para una atención personalizada y coordinada.

Plantean de forma ordenada, coherente y esquematizada el análisis de los recursos técnicos, tecnológicos y medios materiales específicos. [REDACTED]

[REDACTED] En los programas de prevención y detección del deterioro cognitivo, prevención de caídas y accesibilidad de la vivienda incluyen un apartado de recursos humanos, lo cual no es coherente, al no tratarse de recursos técnicos, tecnológicos y materiales.

PUNTUACIÓN: 0,35

9.3.1.2.4. Mecanismos de coordinación con servicios sociales y sanitarios públicos, así como recursos comunitarios de la zona

Establecen para cada programa (Salud mental, deterioro cognitivo, personas cuidadoras, SND, prevención de caídas) mecanismos de coordinación con Servicios Sociales, Sanitarios y Recursos de Zona. Plantean coherencia, orden y pertinencia en la explicación, ajustándose al PPT, sin añadir ningún aspecto que aporte un valor añadido a destacar.

PUNTUACIÓN: 0,45

9.3.1.2.5. Metodología e indicadores (cuantitativos y cualitativos) de seguimiento y evaluación con parámetros de medición y fuentes de verificación. Evaluación de proceso, de resultado y de impacto

Establecen metodología e indicadores de seguimiento y evaluación en cada uno de los programas específicos de atención integral, con total ajuste al PPT.

El registro de todas las actuaciones asegura la trazabilidad de las actuaciones realizadas y el módulo actualiza automáticamente los indicadores que permiten verificar en tiempo real los parámetros de calidad que se definan previamente.

Realizan la planificación haciendo énfasis en la dimensión cuantitativa ex post, sin especificar indicadores cualitativos.

PUNTUACIÓN: 0,40

9.3.1.3. Mejoras en Comunicaciones bidireccionales entre centro de atención y usuario en relación con el apartado 3.6 del PPT. Aspectos para valorar:

9.3.1.3.1. Diseño de actuaciones específicas para los perfiles de riesgo moderado y severo, con especial consideración a personas usuarias con situaciones complejas

Detallan actuaciones específicas para los perfiles moderado y severo tal y como se exige en PPT. El programa detecta palabras clave y automáticamente propone actuaciones específicas orientadas a la inclusión en un programa, o bien activa los protocolos que correspondan.

PUNTUACIÓN: 0,40

9.3.1.3.2. Contenidos de las llamadas de seguimiento y atención, sistematizadas y ajustadas al perfil de la persona usuaria, que faciliten la prevención, detección y predicción de situaciones de riesgo

En este apartado se ajustan a lo solicitado en PPT. No hay novedades significativas que aporten como mejoras. Para reforzar la función preventiva del servicio proponen contenidos orientados a identificar /predecir factores en la pérdida de autonomía/aislamiento. El resultado de estos contenidos permite realizar actuaciones adaptadas a cada caso (medidas informativas, de sensibilización y/o soluciones tecnológicas personalizadas) que contribuyan a asegurar el uso y la utilidad del servicio.

PUNTUACIÓN: 0,40

9.3.1.3.3. Especificación sobre la digitalización del proceso de las llamadas de seguimiento y atención personal y análisis de la información

Desarrollan el procedimiento de digitalización de las llamadas, su codificación, sus alertas, las funciones del operador/a de referencia, así como las de su suplente, (el sistema, en caso de ausencia del operador/a de referencia, permite reasignar las llamadas al suplente).

Permite la programación de campañas informativas específicas cuyo contenido podrá transmitir el operador durante la llamada de seguimiento.

PUNTUACIÓN: 0,45

9.3.1.3.4. Propuesta que incluya actuaciones específicas, integradas y coordinadas de los profesionales del servicio y otros profesionales sociosanitarios

En este apartado detallan las actuaciones conjuntas y coordinadas con recursos sanitarios (112, urgencias y emergencias, consultas sobre medicación), recursos sociales (centro Servicios Sociales, AMTA (Agencia Madrileña para Tutela de Adultos), recursos de emergencia, (Fuerzas de seguridad, bomberos) y registros de suministros (luz, agua, gas).

PUNTUACIÓN: 0,40

9.3.1.3.5. Identificación de las peticiones de ayuda en las que es necesario la movilización de otros profesionales del Servicio

Se ajusta al PPT, detallando a los profesionales destinados a la gestión de las alarmas, y de la movilización de otros profesionales del servicio.

PUNTUACIÓN: 0,37

9.3.1.3.6. Criterios de actuación de los profesionales de UAD según el tipo de situación de emergencia o petición de ayuda

En este apartado detallan la actuación de las Unidades Móviles (en adelante, UMO) para garantizar la asistencia, siguiendo criterios de actuación para cada una de las situaciones de emergencia que puedan surgir, donde se evalúa la situación de forma previa a la activación

de recursos, dependiendo de su tipología. Ante indicios de maltrato o abuso, de forma urgente se activa protocolo de valoración.

PUNTUACIÓN: 0,35

9.3.1.4 Mejoras protocolo control y custodia de llaves, en relación con el apartado 3.5.2 del PPT. Aspectos para valorar:

9.3.1.4.1. Identificación de los medios técnicos, tecnológicos y materiales para la gestión, control y seguridad del sistema



PUNTUACIÓN: 0,23

9.3.1.4.2 Actuación ante devolución, cambio de llaves, pérdida o robo

En este apartado se ciñen con orden, claridad y coherencia a las actuaciones de las llaves, según el PPT. Nada que destacar que aporte una mayor calidad a la propuesta.

PUNTUACIÓN: 0,18

9.3.1.4.3 Destrucción de las llaves de los domicilios de las personas usuarias que causan baja en el Servicio sin que haya sido posible su devolución

En este apartado se ciñen con orden, claridad y coherencia a las actuaciones de las llaves, según el PPT. Nada que destacar que aporte un valor añadido a la propuesta.

PUNTUACIÓN: 0,35

9.3.1.5. Innovaciones del servicio. Aspectos para valorar:





**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Atención
al Mayor y a la Dependencia
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-



No señalan cuales son innovaciones técnicas y cuales metodológicas. No mencionan tampoco aquellas que ofrezcan mejoras ante situaciones de emergencia y las que ofrecen alternativas de respiro familiar. Algunas que podrían considerarse innovaciones tecnológicas están incluidas en sus propias plataformas digitales. Por ello, no todas son consideradas de igual modo, al no aportar calidad adicional con el mismo alcance.

PUNTUACIÓN: 2,29

9.3.2 CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO EVALUATIVO RESPECTO A LA EVALUACIÓN DE RESULTADOS CONFORME A LOS TÉRMINOS PREVISTOS

9.3.2.1. Enfoque de género.



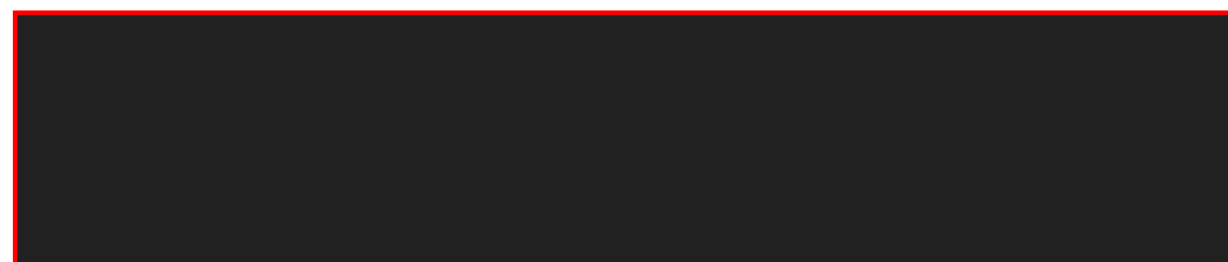
PUNTUACIÓN: 1

9.3.2.2. Calidad de los indicadores.



PUNTUACIÓN: 1

9.3.2.3. Metodología de seguimiento.





**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Atención
al Mayor y a la Dependencia
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

PUNTUACIÓN: 0,5

9.3.2.4. Modelos de informes.

PUNTUACIÓN: 0,4

9.3.3 INTEGRACIÓN Y ENVÍO DE DATOS A LA PLATAFORMA DE ANÁLISIS PREDICTIVO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

9.3.3.1. Enfoque general de integración.

PUNTUACIÓN: 1


9.3.3.2. Propuestas de contenido de la información a enviar y su periodicidad.

PUNTUACIÓN: 1

9.3.3.3. Detalle técnico de las integraciones.

PUNTUACIÓN: 1

9.3.3.4. Mecanismos y/o herramientas de monitorización.



PUNTUACIÓN: 1


9.3.3.5. Plan de despliegue (incluyendo fases e hitos de control).



PUNTUACIÓN: 0,85

9.3.4 EXPLOTACIÓN DE DATOS

9.3.4.1. Enfoque técnico de explotación de la información.



PUNTUACIÓN: 0,80

9.3.4.2. Propuestas de contenido de información a obtener desde un enfoque operativo para la mejora del servicio prestado a cada usuario.



PUNTUACIÓN: 0,80

9.3.4.3. Propuestas de contenido de información agregada desde un enfoque estratégico para la mejora del servicio de Teleasistencia en general.



PUNTUACIÓN: 0,75

9.3.4.4. Propuestas de contenido de información orientado a un análisis predictivo para la mejora de los servicios de Teleasistencia.

Detallan de forma correcta y coherente los análisis predictivos para mejorar el servicio. Adjuntan captura de pantalla, sin poderse ver con claridad la exposición gráfica.

PUNTUACIÓN: 0,80

9.3.4.5. Aportaciones y mejoras (incluyendo los beneficios esperados) al modelo de Teleasistencia avanzada y su explotación junto con la plataforma de análisis predictivo de la Comunidad de Madrid, que amplíen de manera motivada y congruente, el alcance contemplado en el objeto del contrato y que supongan un mayor valor añadido significativo.



PUNTUACIÓN: 0,90

9.3.5 DINAMIZACIÓN DEL SERVICIO

9.3.5.1. Detalle de actividades y contenidos propuestos, con descripción de los entregables concretos ofrecidos.



PUNTUACIÓN: 0,90

9.3.5.2. Contribución a los objetivos de los servicios verticales y a la mejora del servicio.

Establecen de forma correcta, todas las actividades de dinamización del Servicio concebidas para contribuir como mínimo a los objetivos de 2 de los verticales: la reducción de la SND y el fomento de la estimulación cognitiva. Así como los 5 verticales restantes, concebidos como un sistema variado de actividades voluntarias y no excluyentes para actuar simultáneamente según sea la actividad de dinamización en la que participe la persona usuaria personas de su entorno.

PUNTUACIÓN: 0,90

9.3.5.3. Beneficios esperados y posibles barreras para su implantación, incluyendo recomendaciones para salvar las mismas.

Correcta definición de términos, con clara exposición, definiendo indicadores y el control de barreras ante las posibles dificultades para la participación de la persona usuaria o /y persona cuidadora. Sin indicar ninguna calidad extra a destacar.

PUNTUACIÓN: 0,90

9.3.5.4. Perfiles profesionales que intervendrán y dedicación estimada de los mismos.

En este apartado refieren los diferentes perfiles profesionales de los que disponen (teleoperador de referencia, coordinador, psicología, terapeuta ocupacional, fisioterapia, enfermería, formación técnica informática)

Refieren dedicación estimada en cada tarea donde reflejan la media de tiempo destinada a preparar contenidos, gestionar material.... También detallan el perfil profesional y académico.

PUNTUACIÓN: 0,90

9.3.5.5. Duración de cada actividad y planteamiento para su despliegue.

Detallan de forma clara, precisa y visual las actividades. Programa anual de actividades 2024 perfectamente calendarizado

PUNTUACIÓN: 0,90

PUNTUACIÓN TOTAL: 27,97



**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Atención
al Mayor y a la Dependencia
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

ATENZIA

9.3.1 CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO DEL SERVICIO

9.3.1.1 Proyecto de funcionamiento del servicio en relación con el apartado 1.4 del PPT. Aspectos para valorar:

9.3.1.1.1. Protocolo de valoración individual y multidimensional de la persona usuaria al inicio del servicio y periódicamente, con identificación del perfil de riesgo y necesidades de atención



PUNTUACIÓN: 1,90.

9.3.1.1.2. Planes Individualizados de Atención acordes a las prestaciones recogidas en el PPT





**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Atención
al Mayor y a la Dependencia
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



PUNTUACIÓN: 2

9.3.1.1.3. Identificación, características y cuantificación de los recursos humanos, técnicos, materiales y tecnológicos necesarios para la consecución de los objetivos previstos en el Plan Individualizado de Atención

En relación con los Recursos humanos, exponen el organigrama del servicio que cumple con las exigencias marcadas en los pliegos, en cuanto a las categorías profesionales, el perfil competencial y las funciones.



PUNTUACIÓN: 1

9.3.1.1.4. Metodología de seguimiento y evaluación de los Planes Individualizados con identificación del proceso e indicadores (cuantitativos y cualitativos) que permitan evaluar el cumplimiento de los objetivos establecidos



PUNTUACIÓN: 0,90.

9.3.1.2. Programas específicos de atención integral en relación con el apartado 2.4 del PPT. Aspectos para valorar:

9.3.1.2.1 Identificación, perfil y cuantificación de las personas usuarias de los programas.



PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.1.2.2 Objetivos, actuaciones específicas y áreas de intervención de los profesionales implicados.

En el cuadro que aportan para cada Programa de Atención Integral, especifican los Objetivos y las Actuaciones Específicas según el nivel de intervención y los perfiles profesionales implicados en cada programa, así como las actuaciones concretas que desarrollará cada



**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Atención
al Mayor y a la Dependencia
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

profesional especializado (Psicólogo/a, Terapeuta Ocupacional, Diplomado Universitario de Enfermería (DUE), Fisioterapeuta, Nutricionista, Coordinador/a y Gestor/a de Información del entorno).

PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.1.2.3 Recursos técnicos, tecnológicos y medios materiales específicos necesarios para una atención personalizada y coordinada.

En el cuadro que aportan para cada Programa de Atención Integral, se detallan los recursos técnicos y tecnológicos utilizados en cada uno de ellos.

PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.1.2.4. Mecanismos de coordinación con servicios sociales y sanitarios públicos, así como recursos comunitarios de la zona

Para una adecuada coordinación, proponen una mejora de la comunicación entre los agentes participantes, continuidad asistencial que evite la fragmentación en las intervenciones y optimización y adecuación de los recursos sociosanitarios.

Describen:



**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Atención
al Mayor y a la Dependencia
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



PUNTUACIÓN:0,50

9.3.1.2.5. Metodología e indicadores (cuantitativos y cualitativos) de seguimiento y evaluación con parámetros de medición y fuentes de verificación. evaluación de proceso, de resultado y de impacto



PUNTUACIÓN: 0,50.

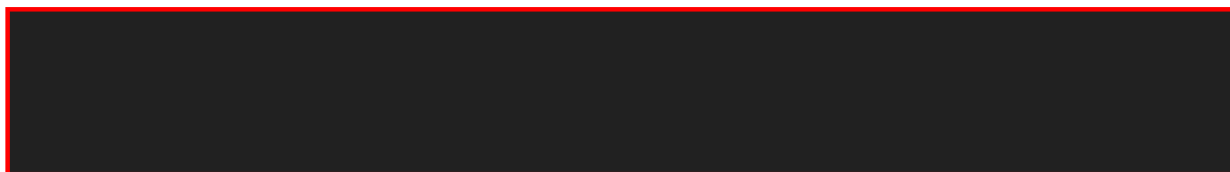
9.3.1.3. Mejoras en Comunicaciones bidireccionales entre centro de atención y usuario en relación con el apartado 3.6 del PPT. Aspectos para valorar:

9.3.1.3.1. Diseño de actuaciones específicas para los perfiles de riesgo moderado y severo, con especial consideración a personas usuarias con situaciones complejas



PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.1.3.2. Contenidos de las llamadas de seguimiento y atención, sistematizadas y ajustadas al perfil de la persona usuaria, que faciliten la prevención, detección y predicción de situaciones de riesgo



PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.1.3.3. Especificación sobre la digitalización del proceso de las llamadas de seguimiento y atención personal y análisis de la información



PUNTUACIÓN: 0,38

9.3.1.3.4. Propuesta que incluya actuaciones específicas, integradas y coordinadas de los profesionales del servicio y otros profesionales sociosanitarios





**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Atención
al Mayor y a la Dependencia
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

PUNTUACIÓN: 0,45

9.3.1.3.5. Identificación de las peticiones de ayuda en las que es necesario la movilización de otros profesionales del Servicio

PUNTUACIÓN: 0,38

9.3.1.3.6. Criterios de actuación de los profesionales de UAD según el tipo de situación de emergencia o petición de ayuda

Refiere las distintas actuaciones que producen la emergencia, que puede ser sanitaria, social, accidental o de seguridad, produciendo la petición de ayuda al área correspondiente.

PUNTUACIÓN: 0,38

9.3.1.4 Mejoras protocolo control y custodia de llaves, en relación con el apartado 3.5.2 del PPT. Aspectos para valorar:

9.3.1.4.1. Identificación de los medios técnicos, tecnológicos y materiales para la gestión, control y seguridad del sistema

PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.1.4.2 Actuación ante devolución, cambio de llaves, pérdida o robo



**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Atención
al Mayor y a la Dependencia
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.1.4.3 Destrucción de las llaves de los domicilios de las personas usuarias que causan baja en el Servicio sin que haya sido posible su devolución

PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.1.5. Innovaciones del servicio. Aspectos para valorar:



**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Atención
al Mayor y a la Dependencia
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

Y las si

Atenzia presenta 21 innovaciones, todas ellas han sido apreciadas como mejoras, al considerar que incrementan la calidad del servicio a prestar, destacando entre las innovaciones metodológicas los procesos formativos continuos, tanto a personas usuarias, sus cuidadores o familiares, como a los profesionales que prestan los servicios y, entre las innovaciones tecnológicas, el uso de la tecnología más avanzada, que incluye la Inteligencia Artificial

PUNTUACIÓN: 3

9.3.2 CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO EVALUATIVO RESPECTO A LA EVALUACIÓN DE RESULTADOS CONFORME A LOS TÉRMINOS PREVISTOS

9.3.2.1. Enfoque de género.



**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Atención
al Mayor y a la Dependencia
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



PUNTUACIÓN: 1,50

9.3.2.2. Calidad de los indicadores.



PUNTUACIÓN: 1,50

9.3.2.3. Metodología de seguimiento.





**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Atención
al Mayor y a la Dependencia
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

PUNTUACIÓN: 0,40

9.3.2.4. Modelos de informes.



PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.3 INTEGRACIÓN Y ENVÍO DE DATOS A LA PLATAFORMA DE ANÁLISIS PREDICTIVO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

9.3.3.1. Enfoque general de integración.



PUNTUACIÓN: 1

9.3.3.2. Propuestas de contenido de la información a enviar y su periodicidad.

Con relación a la información recibida de los dispositivos y sensores instalados en los domicilios, Atenzia dispone de diferentes Módulos de Gestión de dispositivos, a los que la Comunidad de Madrid tendrá acceso,

Todos los datos indicados en la propuesta serán recogidos en los CdM, que podrán ser consultados por las personas autorizadas de la Comunidad de Madrid en todo momento y en tiempo real.

PUNTUACIÓN: 1

9.3.3.3. Detalle técnico de las integraciones.



**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Atención
al Mayor y a la Dependencia
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

PUNTUACIÓN: 0,90

9.3.3.4. Mecanismos y/o herramientas de monitorización.

Detalla el hardware, los sistemas de comunicación y la monitorización del sistema, describiendo todos los módulos.

PUNTUACIÓN: 1

9.3.3.5. Plan de despliegue (incluyendo fases e hitos de control).

• 
PUNTUACIÓN: 0,80

9.3.4 EXPLOTACIÓN DE DATOS

9.3.4.1. Enfoque técnico de explotación de la información.



PUNTUACIÓN: 1

9.3.4.2. Propuestas de contenido de información a obtener desde un enfoque operativo para la mejora del servicio prestado a cada usuario.

La información recogida sobre estos campos con relación al/a usuario/a permitirá obtener una imagen global de su estado y situación, así como de las acciones que se llevan a cabo, tanto en el momento actual como en el histórico desde su alta en el Servicio. De este modo, podrán extraerse conclusiones sobre sus necesidades y preferencias, adaptando la TAD a la persona y no de forma contraria, según el Plan de Calidad detallado más arriba.

PUNTUACIÓN: 1

9.3.4.3. Propuestas de contenido de información agregada desde un enfoque estratégico para la mejora del servicio de Teleasistencia en general.

Mediante las herramientas e instrumentos señalados en su plan de calidad, se propone una gran cantidad de contenidos para poder incrementar la calidad. Los contenidos están relacionados con:

- 

-
-
-
-
-
-



Esta información permitirá disponer de una visión global del funcionamiento del Servicio en su conjunto y de la aplicación de las actuaciones llevadas a cabo, de forma que puedan observarse dificultades y obstáculos, así como posibles necesidades emergentes, preferencias e innovaciones existentes, que faciliten el diseño e implementación de mejoras.

PUNTUACIÓN: 1

9.3.4.4. Propuestas de contenido de información orientado a un análisis predictivo para la mejora de los servicios de Teleasistencia.



PUNTUACIÓN: 1

9.3.4.5. Aportaciones y mejoras (incluyendo los beneficios esperados) al modelo de Teleasistencia avanzada y su explotación junto con la plataforma de análisis predictivo de la Comunidad de Madrid, que amplíen de manera motivada y congruente, el alcance contemplado en el objeto del contrato y que supongan un mayor valor añadido significativo.



PUNTUACIÓN: 1

9.3.5 DINAMIZACIÓN DEL SERVICIO

9.3.5.1. Detalle de actividades y contenidos propuestos, con descripción de los entregables concretos ofrecidos.



PUNTUACIÓN: 0,80

9.3.5.2. Contribución a los objetivos de los servicios verticales y a la mejora del servicio.

Tras las aportaciones indicadas para cada Vertical y el proceso de medición de su impacto, incluimos mejoras que el Programa propuesto aportará al Servicio, como salto de la TAD Básica a la TAD Avanzada:



PUNTUACIÓN: 1

9.3.5.3. Beneficios esperados y posibles barreras para su implantación, incluyendo recomendaciones para salvar las mismas.

El proyecto establece una serie de beneficios adicionales que puede suponer el uso de la Plataforma Interactiva de Información, así como las posibles limitaciones o barreras que

podrían surgir, y la búsqueda de soluciones para superarlas y plantear medidas de corrección ante su detección.

PUNTUACIÓN: 1

9.3.5.4. Perfiles profesionales que intervendrán y dedicación estimada de los mismos.



PUNTUACIÓN: 1

9.3.5.5. Duración de cada actividad y planteamiento para su despliegue.



PUNTUACIÓN: 1

PUNTUACIÓN TOTAL: 33,79

CLECE

9.3.1 CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO DEL SERVICIO

9.3.1.1 Proyecto de funcionamiento del servicio en relación con el apartado 1.4 del PPT. Aspectos para valorar:

9.3.1.1.1. Protocolo de valoración individual y multidimensional de la persona usuaria al inicio del servicio y periódicamente, con identificación del perfil de riesgo y necesidades de atención



PUNTUACIÓN: 1,80 puntos

9.3.1.1.2. Planes Individualizados de Atención acordes a las prestaciones recogidas en el PPT





**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Atención
al Mayor y a la Dependencia
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



PUNTUACIÓN: 1,50

9.3.1.1.3. Identificación, características y cuantificación de los recursos humanos, técnicos, materiales y tecnológicos necesarios para la consecución de los objetivos previstos en el Plan Individualizado de Atención



PUNTUACIÓN: 0,70 puntos



9.3.1.1.4. Metodología de seguimiento y evaluación de los Planes Individualizados con identificación del proceso e indicadores (cuantitativos y cualitativos) que permitan evaluar el cumplimiento de los objetivos establecidos

Establece una serie de objetivos y el alcance de éstos, con una evolución continua de los procedimientos y resultados, para ello diseña la metodología bajo dos enfoques, que se aplicarán a los mecanismos internos y externos de evaluación, señala de forma gráfica enfoque cuantitativo y enfoque cualitativo.

Identifica y describe los mecanismos de seguimiento y evaluaciones internas y externas.

Incluye indicadores relacionados con las líneas de actuación, como ejes verticales del servicio, que corresponden a los objetivos planteados para el desarrollo de los PII, la empresa señala de forma gráfica dichos indicadores, con estimaciones y mediciones

Contiene una exposición ordenada y clara, y los puntos se ajustan a lo que establece el PPT.

No señala novedades que den un valor añadido al proyecto.

PUNTUACIÓN: 0,75 puntos

9.3.1.2. Programas específicos de atención integral en relación con el apartado 2.4 del PPT. Aspectos para valorar:

9.3.1.2.1 Identificación, perfil y cuantificación de las personas usuarias de los programas.

El proyecto desarrolla de forma completa y detallada la identificación, perfil y cuantificación exacta (numérica) de las personas usuarias de los programas.

Dentro de los programas descritos, incluye una propuesta de recursos tecnológicos para cada uno de los perfiles de riesgo, no obstante, una vez que se incluya a la persona usuaria en un programa se valorará la idoneidad del recurso tecnológico de forma individual, pudiéndose establecer otro más adecuado.

De igual forma detalla los Protocolos del servicio ante situaciones especiales, detallando de forma exacta la cobertura de personas usuarias a atender.

Pone a disposición de la Comunidad de Madrid un Manual de Protocolos, para que dicha Administración pueda verificar el contenido íntegro de los mismos.

Desarrolla los protocolos de atención del servicio exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.1.2.2 Objetivos, actuaciones específicas y áreas de intervención de los profesionales implicados.

El proyecto detalla objetivos, actuaciones, temporalidad y profesionales, a través de las áreas de intervención (funcional/sanitaria, psicológica, social y técnica).



PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.1.2.3 Recursos técnicos, tecnológicos y medios materiales específicos necesarios para una atención personalizada y coordinada.

Identifica y describe recursos técnicos, tecnológicos y medios materiales específicos según perfil de riesgo, de forma clara y ordenada

No señala novedad alguna que de una mayor calidad al servicio.

PUNTUACIÓN: 0,38

9.3.1.2.4. Mecanismos de coordinación con servicios sociales y sanitarios públicos, así como recursos comunitarios de la zona

Identifica y describe mecanismos de coordinación con servicios sociales y sanitarios públicos, así como recursos comunitarios, siempre a través del Coordinador/a de Programas como recurso de enlace, de forma clara y ordenada

No señala novedades respecto al PPT que den un valor añadido al servicio.

PUNTUACIÓN: 0,38

9.3.1.2.5. Metodología e indicadores (cuantitativos y cualitativos) de seguimiento y evaluación con parámetros de medición y fuentes de verificación. Evaluación de proceso, de resultado y de impacto

Identifica y describe de forma clara y ordenada Metodología e indicadores de seguimiento y evaluación, donde el Coordinador de Programas realiza un informe anual sobre la situación de los programas y sus adaptaciones.

No señala novedades respecto al PPT que den un valor añadido al servicio.

PUNTUACIÓN: 0,38

9.3.1.3. Mejoras en Comunicaciones bidireccionales entre centro de atención y usuario en relación con el apartado 3.6 del PPT. Aspectos para valorar:

9.3.1.3.1. Diseño de actuaciones específicas para los perfiles de riesgo moderado y severo, con especial consideración a personas usuarias con situaciones complejas

Desarrolla los tipos de comunicación bidireccional, desglosando tipo de riesgo y tiempo de respuesta.

PUNTUACIÓN: 0,40

9.3.1.3.2. Contenidos de las llamadas de seguimiento y atención, sistematizadas y ajustadas al perfil de la persona usuaria, que faciliten la prevención, detección y predicción de situaciones de riesgo

Identifica y describe el contenido de las llamadas, de forma clara y ordenada, a través del Proyecto de llamada que forma parte del PII.

Cumple con todas las exigencias establecidas en el PPT, sin señalar novedades que den un valor añadido al servicio.

PUNTUACIÓN: 0,38

9.3.1.3.3. Especificación sobre la digitalización del proceso de las llamadas de seguimiento y atención personal y análisis de la información

Cumple con todas las exigencias establecidas en el PPT, sin señalar novedades que den un valor añadido al servicio

PUNTUACIÓN: 0,38

9.3.1.3.4. Propuesta que incluya actuaciones específicas, integradas y coordinadas de los profesionales del servicio y otros profesionales sociosanitarios

Describe el contenido del apartado de forma clara y ordenada, indicando propuesta de coordinación interna con los profesionales del servicio, coordinación externa de profesionales del servicio con otros profesionales sociosanitarios, y coordinación con la Comunidad de Madrid, incluyendo objetivos, profesionales implicados, contenido, frecuencia, y canales de comunicación.

Cumple con todas las exigencias establecidas en el PPT, sin señalar novedades que den un valor añadido al servicio

PUNTUACIÓN: 0,38

9.3.1.3.5. Identificación de las peticiones de ayuda en las que es necesario la movilización de otros profesionales del Servicio

Describe el contenido del apartado de forma clara y ordenada diferenciando entre llamadas de emergencia y de no emergencia, así como recursos del servicio y recursos externos a derivar y movilizar según el tipo de llamada de emergencia, indicando profesionales del servicio que intervienen.



Cumple con todas las exigencias establecidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas y también las mejora.

PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.1.3.6. Criterios de actuación de los profesionales de UAD según el tipo de situación de emergencia o petición de ayuda

Describe el contenido del apartado de forma clara y ordenada, indicando actuación concreta en función de la tipología de alarmas.

Cumple con todas las exigencias establecidas en el PPT, sin señalar novedades que den un valor añadido al servicio

PUNTUACIÓN: 0,38

9.3.1.4 Mejoras protocolo control y custodia de llaves, en relación con el apartado 3.5.2 del PPT. Aspectos para valorar:

9.3.1.4.1. Identificación de los medios técnicos, tecnológicos y materiales para la gestión, control y seguridad del sistema



PUNTUACIÓN: 0,38

9.3.1.4.2 Actuación ante devolución, cambio de llaves, pérdida o robo

Describe la actuación concreta en función de devolución, cambio, entrega posterior al alta e instalación del servicio o pérdida o robo de las llaves.

PUNTUACIÓN: 0,35



**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Atención
al Mayor y a la Dependencia
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

9.3.1.4.3 Destrucción de las llaves de los domicilios de las personas usuarias que causan baja en el Servicio sin que haya sido posible su devolución

Indica la actuación concreta, cumpliendo con todas las exigencias establecidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas

PUNTUACIÓN: 0,38

9.3.1.5. Innovaciones del servicio. Aspectos para valorar:

--

- [REDACTED]

Todas estas aportaciones son consideradas al incrementar adicionalmente la calidad a los servicios de Teleasistencia a prestar. Detalla las que son innovaciones técnicas o metodológicas, si bien, no diferencia entre mejoras ante situaciones de emergencia y alternativas de respiro familiar.

PUNTUACIÓN: 1,15 puntos

9.3.2 CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO EVALUATIVO RESPECTO A LA EVALUACIÓN DE RESULTADOS CONFORME A LOS TÉRMINOS PREVISTOS

9.3.2.1. Enfoque de género.

[REDACTED]

PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.2.2. Calidad de los indicadores.

Resalta la distinción de estos en indicadores de diagnóstico y resultado que permite evaluar de una manera integral la situación en la que se encuentran las personas usuarias/familias (sus necesidades y expectativas) a lo largo del servicio e ir adaptando las intervenciones a sus necesidades reales.

PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.2.3. Metodología de seguimiento.

Muestra en un Mapa de Procesos las actuaciones concretas de evaluación y mejora continua que permitan medir la calidad de todos los procesos del Servicio de Teleasistencia.

PUNTUACIÓN: 0,13

9.3.2.4. Modelos de informes.

[REDACTED]

PUNTUACIÓN: 0,13

9.3.3 INTEGRACIÓN Y ENVÍO DE DATOS A LA PLATAFORMA DE ANÁLISIS PREDICTIVO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

9.3.3.1. Enfoque general de integración.

PUNTUACIÓN: 0,75

9.3.3.2. Propuestas de contenido de la información a enviar y su periodicidad.

PUNTUACIÓN: 0,75

9.3.3.3. Detalle técnico de las integraciones.

Presenta en detalle técnico de la Plataforma diseñada para su integración tanto con dispositivos como con otras plataformas y/o aplicaciones software

PUNTUACIÓN: 0,75

9.3.3.4. Mecanismos y/o herramientas de monitorización.

PUNTUACIÓN: 0,75

9.3.3.5. Plan de despliegue (incluyendo fases e hitos de control).

Detalla plan de despliegue incluyendo hito y descripción, incorpora una tabla que aporta claridad y orden en la exposición, de acuerdo con los principios de los puntos que se evalúan en este apartado.

PUNTUACIÓN: 0,75

9.3.4 EXPLOTACIÓN DE DATOS

9.3.4.1. Enfoque técnico de explotación de la información.

Se muestra en diagrama la arquitectura empleada para la Explotación de la Información, así como algunos componentes y servicios que permiten la ingesta de datos, el almacenamiento de estos y la Explotación de la Información deseada.

PUNTUACIÓN: 0,75

9.3.4.2. Propuestas de contenido de información a obtener desde un enfoque operativo para la mejora del servicio prestado a cada usuario.

Los bloques de información/datos provenientes de la plataforma de Teleasistencia van a permitir obtener evidencias sobre el servicio prestado. Estos bloques van a permitir la generación de indicadores e informes para la mejora del servicio, centrando estas mejoras en los Planes Individualizados de Intervención descritos en el PPT.

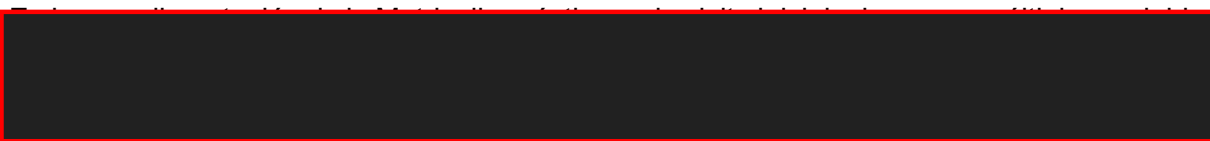
PUNTUACIÓN: 0,75

9.3.4.3. Propuestas de contenido de información agregada desde un enfoque estratégico para la mejora del servicio de Teleasistencia en general.

Establece los objetivos estratégicos del servicio para poder extraer los datos que se deben explotar para su cumplimiento. Estos datos pueden ayudar a monitorear el progreso, evaluar el desempeño y adaptar el servicio según sea necesario.

PUNTUACIÓN: 0,75

9.3.4.4. Propuestas de contenido de información orientado a un análisis predictivo para la mejora de los servicios de Teleasistencia.



PUNTUACIÓN: 0,75

9.3.4.5. Aportaciones y mejoras (incluyendo los beneficios esperados) al modelo de Teleasistencia avanzada y su explotación junto con la plataforma de análisis predictivo de la Comunidad de Madrid, que amplíen de manera motivada y congruente, el alcance contemplado en el objeto del contrato y que supongan un mayor valor añadido significativo.

Nombra una serie de desafíos con el objetivo garantizar un envejecimiento saludable, enumerando objetivos y características del servicio y describe la tecnología y los dispositivos que utilizará para llevarlos a cabo.

PUNTUACIÓN: 0,75

9.3.5 DINAMIZACIÓN DEL SERVICIO

9.3.5.1. Detalle de actividades y contenidos propuestos, con descripción de los entregables concretos ofrecidos.

PUNTUACIÓN: 1

9.3.5.2. Contribución a los objetivos de los servicios verticales y a la mejora del servicio.

Describe objetivos, diferenciando programa dirigido a personas cuidadoras y programa dirigido a personas usuarias, según los siete verticales contemplados en el PPT.

PUNTUACIÓN: 0,75

9.3.5.3. Beneficios esperados y posibles barreras para su implantación, incluyendo recomendaciones para salvar las mismas.

Describe a través de una tabla el contenido del apartado de forma clara y ordenada, detalla beneficios esperados, barreras y soluciones

PUNTUACIÓN: 0,75

9.3.5.4. Perfiles profesionales que intervendrán y dedicación estimada de los mismos.

Describe el contenido del apartado de forma clara y ordenada, identificando perfil profesional y dedicación estimada, según necesidad y tipo de jornada

PUNTUACIÓN: 0,75

9.3.5.5. Duración de cada actividad y planteamiento para su despliegue.

PUNTUACIÓN: 0,75

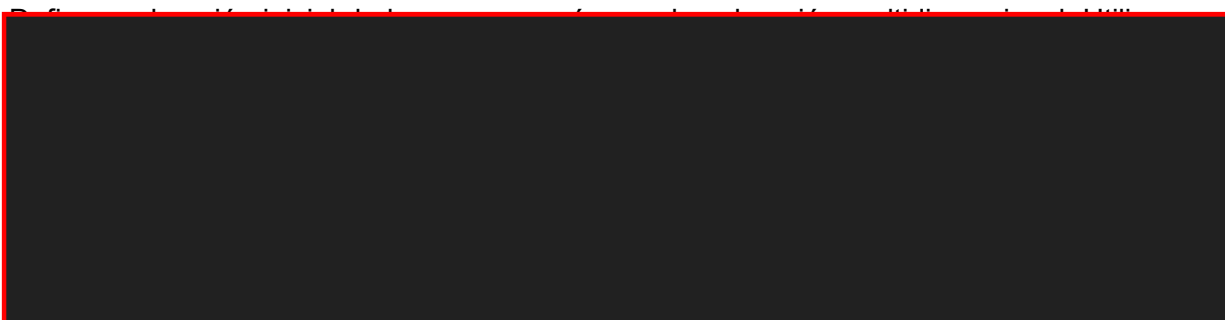
PUNTUACIÓN TOTAL: 24,33

EULEN

9.3.1 CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO DEL SERVICIO

9.3.1.1 Proyecto de funcionamiento del servicio en relación con el apartado 1.4 del PPT. Aspectos para valorar:

9.3.1.1.1. Protocolo de valoración individual y multidimensional de la persona usuaria al inicio del servicio y periódicamente, con identificación del perfil de riesgo y necesidades de atención



No se observa valor añadido. Exposición correcta y clara.

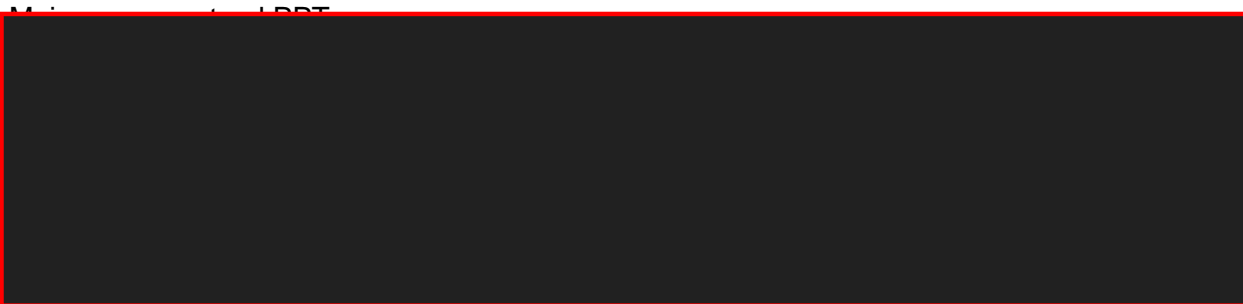


PUNTUACIÓN: 1,90

9.3.1.1.2. Planes Individualizados de Atención acordes a las prestaciones recogidas en el PPT.

Proyecto basado en el modelo de Atención Personalizada, se basa en el Plan de Teleasistencia Personalizado (PTP).

Refieren 3 Fases del proceso de elaboración del PTP, siendo en la Fase de implementación y seguimiento del PTP, donde detallan periodicidad de las llamadas que viene determinado por el perfil de riesgo.



La propuesta es positiva pero no muestra total claridad ni coherencia al no indicar el profesional de referencia.

PUNTUACIÓN: 1,70

9.3.1.1.3. Identificación, características y cuantificación de los recursos humanos, técnicos, materiales y tecnológicos necesarios para la consecución de los objetivos previstos en el Plan Individualizado de Atención

En relación con los Recursos técnicos, materiales y tecnológicos se ajustan a PPT.

No cuantifican número de vehículos, se limitan a hacer referencia al rango solicitado en PPT, al no cuantificar el número de vehículos, no se observa claridad en este apartado

En relación con los RRHH, en su mayoría se ajustan al PPT salvo el número de psicólogos/as, ya que el PPT indica al menos 3 profesionales a tiempo completo y la entidad refleja 2, no ajustándose en este apartado al PPT por lo que se evalúa como incumplimiento de requisito.

En la Formación se ajusta como mínimo a lo exigido en PPT.

No aportando valor añadido.

PUNTUACIÓN: 0,60

9.3.1.1.4. Metodología de seguimiento y evaluación de los Planes Individualizados con identificación del proceso e indicadores (cuantitativos y cualitativos) que permitan evaluar el cumplimiento de los objetivos establecidos

Refieren algunos indicadores como mejoras añadidas al PPT relacionadas con profesionales satisfechos con la herramienta, personas satisfechas con la valoración multidimensional, lo que añade más información al proyecto.

Detallan metodología de forma correcta.

Establecen medidas correctoras ante las desviaciones producidas, por ej.: personas cuidadoras sin valorar en primera visita, se establece la medida correctora de analizar el protocolo de contacto inicial y alta.

En cuanto a los indicadores, no establecen diferenciación entre cualitativos y cuantitativos, lo engloban en un solo gráfico, aunque se puede perfectamente observar que la gran mayoría son cuantitativos.

PUNTUACIÓN: 0,65

9.3.1.2. Programas específicos de atención integral en relación con el apartado 2.4 del PPT. Aspectos para valorar:

9.3.1.2.1 Identificación, perfil y cuantificación de las personas usuarias de los programas.

Identificados todos los programas conforme a punto 2.4 del PPT. En cada uno de los programas detallados (salud mental, deterioro cognitivo, telemonitorización, persona cuidadora, SND, prevenciones caídas, situaciones especiales), registran todos los indicativos de cada apartado en los programas a desarrollar. Reflejan coherencia, orden y pertinencia en este apartado.

En el programa de Salud Mental indican que no pueden realizar cuantificación exacta por la magnitud de la salud mental, quedando algo incompleta la explicación.

En los programas (Apoyo a persona cuidadora y SND), indican las características como orientativas, debiendo ser adaptadas posteriormente a las reales del servicio.

Al referirse a los protocolos ante situaciones especiales, se ajustan a lo solicitado en PPT: *procedimiento, objetivos, perfil de los protocolos ante situaciones especiales*. No cuantifican, siendo interesante mostrar a cuantas personas usuarias, pueden ser perfil para dichos protocolos, o al menos porcentajes o un estudio piloto, restando puntuación por falta de detalle. Refieren la coordinación con diferentes administraciones para llevar a cabo una respuesta más ágil y efectiva ante la necesidad de la persona usuaria. Al igual que los responsables de cada protocolo, la detección y seguimiento de estos.

PUNTUACIÓN: 0,40

9.3.1.2.2 Objetivos, actuaciones específicas y áreas de intervención de los profesionales implicados.

Establecen objetivos concretos para cada uno de los programas acorde a las necesidades de las personas usuarias del servicio a incluir en los mismos.

PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.1.2.3 Recursos técnicos, tecnológicos y medios materiales específicos necesarios para una atención personalizada y coordinada.

PUNTUACIÓN: 0,30

9.3.1.2.4. Mecanismos de coordinación con servicios sociales y sanitarios públicos, así como recursos comunitarios de la zona

Refieren en cada programa los recursos con los que se coordinará y en los protocolos los mecanismos de comunicación con la administración, aunque no los describe pormenorizadamente.

PUNTUACIÓN: 0,37

9.3.1.2.5. Metodología e indicadores (cuantitativos y cualitativos) de seguimiento y evaluación con parámetros de medición y fuentes de verificación. Evaluación de proceso, de resultado y de impacto

Establecen metodología e indicadores de seguimiento y evaluación en cada uno de los programas específicos de atención integral, con total ajuste al PPT

En cada uno de los programas específicos de atención integral, utilizan similares indicativos de calidad, ajustándose en orden, coherencia y pertinencia al PPT. Realizan la planificación haciendo énfasis en la dimensión cuantitativa ex post. Solo especifican indicadores cualitativos en programa a la persona cuidadora y en SND, en cuanto al grado de satisfacción.

En cuanto al resultado de impacto únicamente lo mencionan

PUNTUACIÓN: 0,37

9.3.1.3. Mejoras en Comunicaciones bidireccionales entre centro de atención y usuario en relación con el apartado 3.6 del PPT. Aspectos para valorar:

9.3.1.3.1. Diseño de actuaciones específicas para los perfiles de riesgo moderado y severo, con especial consideración a personas usuarias con situaciones complejas

Describen tipología de llamadas bidireccionales, lo que aporta claridad en la exposición.

Respecto a las actuaciones específicas, durante las llamadas pueden detectar y prevenir situaciones de vulnerabilidad y/o riesgo, trabajando con los profesionales del Equipo multidisciplinar.

Cumplen en tiempo de respuesta de 15 segundos, según marca PPT. [REDACTED]

Dentro de las actuaciones específicas realizadas con personas en Riesgo Severo, Moderado y Situaciones complejas, describen las atenciones a cada perfil en consonancia con la periodicidad prevista en PII (Plan de Intervención Individualizada).

Desarrollan el apartado de forma correcta. [REDACTED]

PUNTUACIÓN: 0,40

9.3.1.3.2. Contenidos de las llamadas de seguimiento y atención, sistematizadas y ajustadas al perfil de la persona usuaria, que faciliten la prevención, detección y predicción de situaciones de riesgo

PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.1.3.3. Especificación sobre la digitalización del proceso de las llamadas de seguimiento y atención personal y análisis de la información

Correcta exposición en cuanto orden, claridad y coherencia.

PUNTUACIÓN: 0,40

9.3.1.3.4. Propuesta que incluya actuaciones específicas, integradas y coordinadas de los profesionales del servicio y otros profesionales sociosanitarios

Desarrollan una coordinación especializada en función del perfil de riesgo de cada persona.

Exposición adecuada del apartado, con correcta adaptación al PPT

PUNTUACIÓN: 0,30

9.3.1.3.5. Identificación de las peticiones de ayuda en las que es necesario la movilización de otros profesionales del Servicio

Correcta exposición, detallando la identificación, procedimiento a seguir y seguimiento.

No se observan mejoras que añadan valor.

PUNTUACIÓN: 0,37

9.3.1.3.6. Criterios de actuación de los profesionales de UAD según el tipo de situación de emergencia o petición de ayuda



No se observan mejoras que añadan valor.

PUNTUACIÓN: 0,35

9.3.1.4 Mejoras protocolo control y custodia de llaves, en relación con el apartado 3.5.2 del PPT. Aspectos para valorar:

9.3.1.4.1. Identificación de los medios técnicos, tecnológicos y materiales para la gestión, control y seguridad del sistema

Se aprecia poco orden en la exposición de medios técnicos, tecnológicos y materiales. No diferencian los tecnológicos, de los materiales ni de los técnicos. Describen el contenido de las UMO. La exposición no es clara, por lo que resta calidad en la redacción.

PUNTUACIÓN: 0,20

9.3.1.4.2 Actuación ante devolución, cambio de llaves, pérdida o robo



PUNTUACIÓN: 0,37

9.3.1.4.3 Destrucción de las llaves de los domicilios de las personas usuarias que causan baja en el Servicio sin que haya sido posible su devolución

Indican de forma correcta y ordenada el procedimiento para la destrucción de llaves.



Comunidad
de Madrid

Dirección General de Atención
al Mayor y a la Dependencia
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

PUNTUACIÓN: 0,38

9.3.1.5. Innovaciones del servicio. Aspectos para valorar:

[Redacted content]

I.	[Redacted content]
II.	[Redacted content]
III.	[Redacted content]
IV.	[Redacted content]
V.	[Redacted content]
VI.	[Redacted content]
VII.	[Redacted content]

[Redacted content]

I.

II.

III.

No distinguen entre innovaciones técnicas y metodológicas, entendiendo que las primeras que describen 1.5.1 son técnicas por tratarse de dispositivos, y las referidas a la alternativa familiar 1.5.2 son metodológicas.

PUNTUACIÓN: 1,43

9.3.2 CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO EVALUATIVO RESPECTO A LA EVALUACIÓN DE RESULTADOS CONFORME A LOS TÉRMINOS PREVISTOS

9.3.2.1. Enfoque de género.

[Redacted content]

No se detalla cómo se materializa el enfoque de género.

[Redacted content]

PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.2.2. Calidad de los indicadores.

Describen de forma detallada los indicadores, los plazos del análisis de los resultados de los indicadores, las metas, las fuentes de verificación, los métodos de recolección.

[Redacted content]

PUNTUACIÓN: 1,50

9.3.2.3. Metodología de seguimiento.

PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.2.4. Modelos de informes.

Un Equipo Evaluador será el encargado de la elaboración de los informes de seguimiento y evaluación.

Proponen la elaboración y entrega de los siguientes informes: Informes de seguimiento: en los que se incluye el progreso de los resultados mensuales e intermedios (semestralmente) o con la periodicidad establecida por la Consejería, borrador de Informe final e Informe final.

Todos los informes y memorias que contengan datos estadísticos, cuando sea posible su obtención, estarán desagregados por sexo, además de estar redactados en lenguaje inclusivo.

PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.3 INTEGRACIÓN Y ENVÍO DE DATOS A LA PLATAFORMA DE ANÁLISIS PREDICTIVO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

9.3.3.1. Enfoque general de integración.

Su propuesta la basan en la plataforma EUCare360 cuya arquitectura de software permite que todos los servicios se puedan ejecutar y puedan ser interoperables de forma segura, eficiente y fiable con otras plataformas sociosanitarias.

Sus servicios permiten la integración con otros sistemas de información. Especifican el sistema Central Neat como gestora de alarmas y comunicaciones y EUCare 360 como aplicativos donde se gestionan los datos.

PUNTUACIÓN: 1

9.3.3.2. Propuestas de contenido de la información a enviar y su periodicidad.



PUNTUACIÓN: 1

9.3.3.3. Detalle técnico de las integraciones.



PUNTUACIÓN: 1

9.3.3.4. Mecanismos y/o herramientas de monitorización.



PUNTUACIÓN: 1

9.3.3.5. Plan de despliegue (incluyendo fases e hitos de control).



PUNTUACIÓN: 1

9.3.4 EXPLOTACIÓN DE DATOS

9.3.4.1. Enfoque técnico de explotación de la información.

Describen los módulos de los que se compone, de forma correcta y coherente. Adjuntan gráfico al referirse al diagrama que muestra la arquitectura empleada para la explotación de la información.

Se observa que los gráficos son visibles y legibles que permite ver de forma clara la información.

PUNTUACIÓN: 1

9.3.4.2. Propuestas de contenido de información a obtener desde un enfoque operativo para la mejora del servicio prestado a cada usuario.

Indican los bloques de información que provienen de la plataforma de Teleasistencia. Exposición clara y correcta. Indican que los bloques de información están aún sin desarrollar, lo cual impide conocer si han probado/testado lo proyectado en este enfoque operativo.

PUNTUACIÓN: 0,80

9.3.4.3. Propuestas de contenido de información agregada desde un enfoque estratégico para la mejora del servicio de Teleasistencia en general.

La información agregada aporta mejoras estratégicas para el servicio de Teleasistencia al permitir analizar los datos de forma global y detectar las necesidades, preferencias y tendencias de los usuarios, así como aquellos puntos de mejora del servicio.

PUNTUACIÓN: 0,80

9.3.4.4. Propuestas de contenido de información orientado a un análisis predictivo para la mejora de los servicios de Teleasistencia.

Detallan de forma correcta y coherente los análisis predictivos para mejorar el servicio.

PUNTUACIÓN: 1

9.3.4.5. Aportaciones y mejoras (incluyendo los beneficios esperados) al modelo de Teleasistencia avanzada y su explotación junto con la plataforma de análisis predictivo de la Comunidad de Madrid, que amplíen de manera motivada y congruente, el alcance contemplado en el objeto del contrato y que supongan un mayor valor añadido significativo.

Presentan aportaciones y mejoras centradas en necesidades sanitarias, sociales y domiciliarias. [REDACTED] Establecen adecuadas propuestas con buena posibilidad de llevar a cabo.

PUNTUACIÓN: 1

9.3.5 DINAMIZACIÓN DEL SERVICIO

9.3.5.1. Detalle de actividades y contenidos propuestos, con descripción de los entregables concretos ofrecidos.

Desarrollan actividades en un entorno digital para cada uno de los verticales, expresado de forma lógica, en función de la tipología. Detallan correctamente cada taller /sesión. Identifican los perfiles profesionales del servicio para cada eje de actividades.

Garantizan la interoperabilidad de los dispositivos y plataformas. Proponen igualmente, acompañar a las personas en procesos de formación y adaptación

PUNTUACIÓN: 1

9.3.5.2. Contribución a los objetivos de los servicios verticales y a la mejora del servicio.

Su objetivo es dar respuesta a esas particularidades desde la innovación del propio servicio que permitan mejorar la calidad prestacional. Apuestan por un servicio personalizado que va más allá de la individualidad, capaz de ofrecer un cuidado adaptado a las necesidades de cada persona.

PUNTUACIÓN: 0,90

9.3.5.3. Beneficios esperados y posibles barreras para su implantación, incluyendo recomendaciones para salvar las mismas.

Este apartado lo engloban con el anterior y detallan las actividades y contenidos propuestos, con descripción de los entregables concretos ofrecidos. Definen en cada uno de los verticales los beneficios esperados y posibles barreras de forma clara y concreta.

PUNTUACIÓN: 1

9.3.5.4. Perfiles profesionales que intervendrán y dedicación estimada de los mismos.

Este apartado lo engloban con los anteriores Definen en cada uno de los verticales profesionales y dedicación, de forma clara y concreta. En todo momento se refieren “al profesional” en singular, no quedando claro cuántos profesionales trabajan en cada actividad. No cuantifican.

PUNTUACIÓN: 0,60

9.3.5.5. Duración de cada actividad y planteamiento para su despliegue.

Definen en cada uno de los verticales la duración de cada programa y el despliegue de forma clara y concreta.

PUNTUACIÓN: 1

PUNTUACIÓN TOTAL: 28,59

ILUNION

9.3.1 CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO DEL SERVICIO

9.3.1.1 Proyecto de funcionamiento del servicio en relación con el apartado 1.4 del PPT. Aspectos para valorar:

9.3.1.1.1. Protocolo de valoración individual y multidimensional de la persona usuaria al inicio del servicio y periódicamente, con identificación del perfil de riesgo y necesidades de atención

[REDACTED] valoración integral y multidimensional, de acuerdo con los protocolos establecidos (alta), partiendo de la información recibida, haciendo uso de instrumentos y escalas de valoración validadas científicamente.

Se valoran todas las áreas recogidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas, en adelante PPT, [REDACTED]

[REDACTED]

Desarrolla una descripción clara de la metodología y proceso de identificación y estratificación de los diferentes niveles de riesgo; [REDACTED]

[REDACTED]

La valoración se realizará también sobre la persona cuidadora principal en caso de existir y estar de acuerdo ambas partes. A partir de ese momento, la persona cuidadora será receptora de las prestaciones incorporadas para personas cuidadoras y familiares.

PUNTUACIÓN: 2

9.3.1.1.2. Planes Individualizados de Atención acordes a las prestaciones recogidas en el PPT

Una vez consensuado PII, teniendo en cuenta el riesgo de la persona usuaria, configuran todas las prestaciones del servicio, las actuaciones específicas (programas) y tecnología asociada, ajustándose a un Modelo de Atención Integral Centrada en la Persona.

Detallan y describen toda la información que, como mínimo, contendrá el PII, como por ejemplo periodicidad, frecuencia e intensidad prevista para cada una de las prestaciones, frecuencia de revisión, dispositivos tecnológicos asociados, profesionales.

[REDACTED] se detalla una propuesta de asignación de las prestaciones en función de los diferentes niveles de valoración y riesgo identificados (teniendo en cuenta los 6 ítems recogidos en PPT).



PUNTUACIÓN: 1,75

9.3.1.1.3. Identificación, características y cuantificación de los recursos humanos, técnicos, materiales y tecnológicos necesarios para la consecución de los objetivos previstos en el Plan Individualizado de Atención

Compromiso de cumplimiento de todas las exigencias establecidas en el PPT con respecto a los perfiles profesionales requeridos, así como las funciones, las ratios y presencias establecidas.

Ofrecen una visión global del equipo humano (con funciones, tareas, formación, experiencia).

La propuesta de organización del equipo profesional asociado a Centro de Atención y Bases UMO se detalla en organigrama. En relación con las bases de UMO no cuantifican / especifican el número de personas con las que dotaran las bases tal y como se recoge en el PPT.

Además de los perfiles requeridos en PPT, incorporan profesionales especializados de apoyo y soporte al servicio como: [REDACTED]



Describen con detalle las características y funcionalidades de la infraestructura tecnológica: Red de comunicaciones inteligentes, Central receptora de alarmas, Plataforma de gestión y soporte integral del servicio.

No hacen referencia alguna a la tecnología a usar por la persona usuaria. Únicamente indican que su plataforma es compatible con todos los dispositivos (terminales, periféricos) y los diferentes protocolos implementados para la prestación del servicio.

PUNTUACIÓN: 0,60

9.3.1.1.4. Metodología de seguimiento y evaluación de los Planes Individualizados con identificación del proceso e indicadores (cuantitativos y cualitativos) que permitan evaluar el cumplimiento de los objetivos establecidos

Se define el Plan de seguimiento y la reevaluación periódica del PII.

Proponen seguimiento y control de la calidad, mediante indicadores cualitativos y cuantitativos, respondiendo a los compromisos exigidos en el pliego de prescripciones técnicas y mejorando estos en diversos procesos. Para cada indicador propuesto definirán: método de medición, estándar de referencia, periodicidad, profesional responsable de la medición.

Además de los indicadores del servicio detallados en el PPT

y otros procedimientos para el control y la mejora continua desde el punto de vista cualitativo

la explotación y seguimiento de indicadores asociados a los PII y el análisis del Cuadro de Mandos, diseño y puesta en marcha de otros procedimientos para el control y la mejora continua desde el punto de vista cualitativo

PUNTUACIÓN: 1

9.3.1.2. Programas específicos de atención integral en relación con el apartado 2.4 del PPT. Aspectos para valorar:

9.3.1.2.1 Identificación, perfil y cuantificación de las personas usuarias de los programas.

El proyecto plantea la identificación, los perfiles y cuantificación de las personas usuarias

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED] cada uno de los
Programas en función del perfil de riesgo.

PUNTUACIÓN: 0,40

9.3.1.2.2 Objetivos, actuaciones específicas y áreas de intervención de los profesionales implicados.

Establecen objetivos concretos para cada uno de los programas específicos de atención integral, acorde a las necesidades de las personas usuarias del servicio, así como actuaciones concretas según el nivel de apoyo / riesgo.

Exposición/presentación de los programas muy visual. [REDACTED]

[REDACTED]

PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.1.2.3 Recursos técnicos, tecnológicos y medios materiales específicos necesarios para una atención personalizada y coordinada.

Establecen para cada programa específico de atención integral, en función del nivel de apoyo / perfil de riesgo, las diferentes soluciones y apoyos tecnológicos.

[REDACTED]

Para todas las personas usuarias de cada programa, se especifican también los medios materiales a facilitar: [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED] protocolos específicos ante situaciones especiales, detallando el perfil, los objetivos, las actuaciones y coordinación con otros recursos, así como [REDACTED]

[REDACTED]

PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.1.2.4. Mecanismos de coordinación con servicios sociales y sanitarios públicos, así como recursos comunitarios de la zona

[REDACTED] responsables de cada programa [REDACTED] profesional encargado de la coordinación.

[REDACTED] servicios y recursos de la zona, [REDACTED]
[REDACTED]

En los protocolos del servicio ante situaciones especiales se recogen los motivos, actuaciones y coordinación correspondiente, si bien no se extienden en mecanismos de actuación.

PUNTUACIÓN: 0,40

• **9.3.1.2.5. Metodología e indicadores (cuantitativos y cualitativos) de seguimiento y evaluación con parámetros de medición y fuentes de verificación. Evaluación de proceso, de resultado y de impacto.**

[REDACTED] una propuesta de indicadores (de proceso, de resultado y de impacto) [REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED] establecen parámetros (medición), fuente de verificación y tiempo.

PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.1.3. Mejoras en Comunicaciones bidireccionales entre centro de atención y usuario en relación con el apartado 3.6 del PPT. Aspectos para valorar:

9.3.1.3.1. Diseño de actuaciones específicas para los perfiles de riesgo moderado y severo, con especial consideración a personas usuarias con situaciones complejas

[REDACTED]

-

PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.1.3.2. Contenidos de las llamadas de seguimiento y atención, sistematizadas y ajustadas al perfil de la persona usuaria, que faciliten la prevención, detección y predicción de situaciones de riesgo.

[REDACTED] llamadas de seguimiento y atención totalmente personalizadas, con un contenido significativo, capacitante y orientadas a la consecución objetivos establecidos; [REDACTED] estrategias, instrumentos y herramientas, al alcance del equipo de profesionales (integradas en su plataforma), que operativizan la gestión de las llamadas y garantizan la adaptación del contenido.

PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.1.3.3. Especificación sobre la digitalización del proceso de las llamadas de seguimiento y atención personal y análisis de la información.

Detalla el proceso de organización de llamadas de seguimiento y atención personal [REDACTED] [REDACTED], así como el proceso de digitalización de las mismas para la extracción, tratamiento y uso de la información, con objeto de [REDACTED]

PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.1.3.4. Propuesta que incluya actuaciones específicas, integradas y coordinadas de los profesionales del servicio y otros profesionales sociosanitarios.

[REDACTED] s
[REDACTED] Propuesta detallada de las actuaciones de coordinación interna y coordinación con otros servicios sociosanitarios, con especial relevancia los de emergencia. [REDACTED]

[REDACTED]

PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.1.3.5. Identificación de las peticiones de ayuda en las que es necesario la movilización de otros profesionales del Servicio

En relación con la identificación de peticiones de ayuda en el caso de necesidad de movilización, se abre [REDACTED]

[REDACTED]

En este punto no se concreta, detalla o identifican las diferentes peticiones de ayuda ni los profesionales del servicio que se puedan movilizar en cada una de ellas.

PUNTUACIÓN: 0,33

9.3.1.3.6. Criterios de actuación de los profesionales de UAD según el tipo de situación de emergencia o petición de ayuda

Además de los casos expuestos para la activación de UAD definidos en el PPT, identifica y describe otras situaciones que, [REDACTED]

[REDACTED]

PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.1.4 Mejoras protocolo control y custodia de llaves, en relación con el apartado 3.5.2 del PPT. Aspectos para valorar:

9.3.1.4.1. Identificación de los medios técnicos, tecnológicos y materiales para la gestión, control y seguridad del sistema.

Se describe de forma detallada las características y el funcionamiento de la gestión integral de las llaves en custodia de los domicilios de las personas usuarias, desde la recogida por primera vez, traslado en UMO, sus diferentes usos o cambios, hasta su posterior devolución,

[REDACTED]

[REDACTED]

PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.1.4.2 Actuación ante devolución, cambio de llaves, pérdida o robo

[REDACTED]

No se concretan las posibles intervenciones, pasos y/o actuaciones ante devolución o cambio de llaves, pero si el plazo de devolución en caso de baja,

la retirada de los dispositivos y devolución de llaves.

protocolo ante pérdida o robo de llaves,

PUNTUACIÓN: 0,43

9.3.1.4.3 Destrucción de las llaves de los domicilios de las personas usuarias que causan baja en el Servicio sin que haya sido posible su devolución

Recoge protocolo de destrucción de las llaves ante imposibilidad de devolución,

se procederá a su destrucción por empresa certificada a tal efecto,

PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.1.5. Innovaciones del servicio. Aspectos para valorar:

Diferencia entre mejoras ante situaciones de emergencia y alternativas de respiro familiar, y detalla las que son innovaciones técnicas o metodológicas.

Dentro de las innovaciones propuestas responden al apartado las siguientes:

1.- Mejoras ante situaciones de Emergencia

En el proyecto se destacan las siguientes **Innovaciones metodológicas**:

-
-
-
-

Y las siguientes **Innovaciones tecnológicas**:

-
-

-
-
-

2.- Alternativas de respiro familiar

En el proyecto se destacan las siguientes **Innovaciones metodológicas**:

-
-
-
-
-
-
-

Y las siguientes **Innovaciones tecnológicas**:

-
-
-
-
-
-
-

Todas las aportaciones son consideradas al aportar calidad adicional a los servicios de Teleasistencia a prestar.

PUNTUACIÓN: 3

9.3.2 CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO EVALUATIVO RESPECTO A LA EVALUACIÓN DE RESULTADOS CONFORME A LOS TÉRMINOS PREVISTOS

9.3.2.1. Enfoque de género.

Detallan cómo se va a materializar la incorporación del enfoque de género en el Servicio y cómo se van a medir los efectos e impacto de las actuaciones en la situación de mujeres y hombres.

La incorporación de la perspectiva de género se concretará en diferentes cuestiones

[REDACTED] presente en todos los aspectos, fases e instrumentos del proceso. Evaluación sumativa y sensible al género.

[REDACTED] certificados de calidad de la empresa homologados.

PUNTUACIÓN: 1,50

9.3.2.2. Calidad de los indicadores.

Establecen indicadores de proceso, de resultados, de calidad y de género. Cuentan con los indicadores de calidad descritos en el PPT, los indicadores de calidad definidos por [REDACTED] y se definen indicadores de evaluación con perspectiva de género.

Señalan que las fuentes de verificación e información de las que se van a nutrir los indicadores cumplirán todos los requerimientos [REDACTED]

PUNTUACIÓN: 1,50

9.3.2.3. Metodología de seguimiento.

Detallan diferentes estrategias para el seguimiento periódico, monitoreo de información, así como la agregación de los resultados al cuadro de mando. Establecen sesiones, [REDACTED]

[REDACTED] Los sistemas de registro y monitoreo de la actividad del Servicio TA [REDACTED] información actualizada a disposición de los espacios de coordinación y seguimiento del contrato [REDACTED]

PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.2.4. Modelos de informes.

Presentaran los siguientes informes:

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]

Destacan que la información que se vaya produciendo en el servicio estará disponible de forma transparente durante toda la prestación del servicio

PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.3 INTEGRACIÓN Y ENVÍO DE DATOS A LA PLATAFORMA DE ANÁLISIS PREDICTIVO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

9.3.3.1. Enfoque general de integración.

Plantean y definen, de forma clara y comprensible, su modelo de infraestructura y plataforma para la integración y la interconexión. [REDACTED]

PUNTUACIÓN: 1

9.3.3.2. Propuestas de contenido de la información a enviar y su periodicidad.

[REDACTED] permite que [REDACTED] información que almacena sea integrable y exportable.

[REDACTED] una propuesta muy completa de grupos de contenido de información a enviar cuando se genere o se modifique. El envío puede realizarse con la periodicidad necesaria, siendo su propuesta [REDACTED]

PUNTUACIÓN: 1

9.3.3.3. Detalle técnico de las integraciones.

Describen la herramienta de integración [REDACTED] cómo funciona [REDACTED]

PUNTUACIÓN: 1

9.3.3.4. Mecanismos y/o herramientas de monitorización.

Se describen los mecanismos y herramientas para monitorizar de las integraciones, así como las actuaciones y los componentes, de forma detallada.

PUNTUACIÓN: 1

9.3.3.5. Plan de despliegue (incluyendo fases e hitos de control).

El plan de despliegue de las integraciones [REDACTED] proceso definido [REDACTED] [REDACTED] descripción detallada de la tecnología y la información que requiere ser integrada.

A modo de ejemplo, detallan [REDACTED] plan de [REDACTED] [REDACTED] incluyendo fases con objetivos, plazos e hitos para cada una de ellas.

PUNTUACIÓN: 1

9.3.4 EXPLOTACIÓN DE DATOS

9.3.4.1. Enfoque técnico de explotación de la información.

Adjuntan [REDACTED], el modelo de gestión de la información que proponen para el servicio.

Detallan de forma clara, los [REDACTED] niveles que tienen para el tratamiento y consumo de la información a partir de modelos analíticos avanzados. [REDACTED]

PUNTUACIÓN: 1

9.3.4.2. Propuestas de contenido de información a obtener desde un enfoque operativo para la mejora del servicio prestado a cada usuario.

Detallan propuesta de la información a obtener, tratar y consultar [REDACTED] [REDACTED] de manera que permita la prestación de un servicio más individual, predictivo y de calidad, basado en sus necesidades.

PUNTUACIÓN: 1

9.3.4.3. Propuestas de contenido de información agregada desde un enfoque estratégico para la mejora del servicio de Teleasistencia en general.

Detallan propuesta de la información a obtener y tratar para identificar mejoras en el Servicio de Teleasistencia a nivel global. Esta información es la que estructura todos los indicadores del servicio basados en su [REDACTED] [REDACTED] para el seguimiento y control del cumplimiento de los niveles de servicio comprometido.

PUNTUACIÓN: 1

9.3.4.4. Propuestas de contenido de información orientado a un análisis predictivo para la mejora de los servicios de Teleasistencia.

[REDACTED] predicciones mediante análisis estadístico y descriptivo del servicio, para ser aplicado posteriormente [REDACTED]

[REDACTED]. Análisis que permite comprender el comportamiento y las preferencias de las personas usuarias, así como identificar factores determinantes o influyentes en el éxito o fracaso del servicio.

PUNTUACIÓN: 1

9.3.4.5. Aportaciones y mejoras (incluyendo los beneficios esperados) al modelo de Teleasistencia avanzada y su explotación junto con la plataforma de análisis predictivo de la Comunidad de Madrid, que amplíen de manera motivada y congruente, el alcance contemplado en el objeto del contrato y que supongan un mayor valor añadido significativo.

En el ámbito del tratamiento y explotación de la información, cuentan con [REDACTED] más allá de lo que es el análisis tradicional de los datos [REDACTED]

PUNTUACIÓN:1

9.3.5 DINAMIZACIÓN DEL SERVICIO

9.3.5.1. Detalle de actividades y contenidos propuestos, con descripción de los entregables concretos ofrecidos.

[REDACTED]

[REDACTED] Incorporan detalle de contenidos adquiriendo una serie de compromisos cuantificados.

PUNTUACIÓN: 1

9.3.5.2. Contribución a los objetivos de los servicios verticales y a la mejora del servicio.

Especifican, [REDACTED] como los contenidos, las actividades y los entregables [REDACTED] contribuyen a la consecución de los objetivos de los verticales y a la mejora del Servicio; [REDACTED] se recoge que es lo que pretenden conseguir.

PUNTUACIÓN: 1

9.3.5.3. Beneficios esperados y posibles barreras para su implantación, incluyendo recomendaciones para salvar las mismas.

[REDACTED] brecha digital existente y las dificultades de acceso a tecnologías [REDACTED]

[REDACTED] identifican [REDACTED] barreras y detallan como abordarlas, mediante diferentes acciones, [REDACTED]

PUNTUACIÓN: 1

9.3.5.4. Perfiles profesionales que intervendrán y dedicación estimada de los mismos.

Detallan que profesionales van a intervenir, su formación y experiencia, las funciones a desarrollar, las áreas, ámbitos, verticales asociados y las horas que van a dedicar al proyecto.

PUNTUACIÓN: 1

9.3.5.5. Duración de cada actividad y planteamiento para su despliegue.

Detallan, de forma clara y visual en una tabla, la duración máxima prevista de las actividades por tipo de contenido. Las actividades estarán diseñadas con la suficiente flexibilidad para ajustarse a las necesidades de las personas usuarias.

PUNTUACIÓN:1

PUNTUACIÓN TOTAL: 33,91

QUAVITAE

9.3.1 CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO DEL SERVICIO

9.3.1.1 Proyecto de funcionamiento del servicio en relación con el apartado 1.4 del PPT. Aspectos para valorar:

9.3.1.1.1. Protocolo de valoración individual y multidimensional de la persona usuaria al inicio del servicio y periódicamente, con identificación del perfil de riesgo y necesidades de atención



PUNTUACIÓN: 1,60

9.3.1.1.2. Planes Individualizados de Atención acordes a las prestaciones recogidas en el PPT





**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Atención
al Mayor y a la Dependencia
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



No señala novedades que den un valor añadido al proyecto.

No define en este apartado las prestaciones del servicio que se recogen en el PPT, remitiendo a otro apartado del proyecto.

PUNTUACIÓN: 1,60

9.3.1.1.3. Identificación, características y cuantificación de los recursos humanos, técnicos, materiales y tecnológicos necesarios para la consecución de los objetivos previstos en el Plan Individualizado de Atención



PUNTUACIÓN: 0,90 punto

9.3.1.1.4. Metodología de seguimiento y evaluación de los Planes Individualizados con identificación del proceso e indicadores (cuantitativos y cualitativos) que permitan evaluar el cumplimiento de los objetivos establecidos

Describe un planteamiento metodológico a través de una evaluación continua, con revisiones previamente establecida que implica tanto al personal como a las personas usuarias y sus familias en cuanto a toma de decisiones de posibles cambios.



No señala novedades en relación al PPT que den un valor añadido al proyecto.

PUNTUACIÓN: 0,75

9.3.1.2. Programas específicos de atención integral en relación con el apartado 2.4 del PPT. Aspectos para valorar:

9.3.1.2.1 Identificación, perfil y cuantificación de las personas usuarias de los programas.

El proyecto identifica el perfil de las personas usuarias por programas, cuantificándolas de forma porcentual.

En cuanto a los protocolos ante situaciones especiales Identifica el perfil de las personas usuarias, de forma clara y ordenada, pero no las cuantifica en todos los protocolos.

No señala novedades en relación al PPT que den un valor añadido al proyecto.

PUNTUACIÓN: 0,38

9.3.1.2.2 Objetivos, actuaciones específicas y áreas de intervención de los profesionales implicados.

Identifica objetivos, actuaciones y áreas de intervención de forma clara y ordenada



PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.1.2.3 Recursos técnicos, tecnológicos y medios materiales específicos necesarios para una atención personalizada y coordinada.

Identifica y detalla Recursos técnicos, tecnológicos y medios materiales, según perfil de riesgo, de forma clara y ordenada.

No señala novedades en relación con el PPT que den un valor añadido al proyecto.

PUNTUACIÓN: 0,35

9.3.1.2.4. Mecanismos de coordinación con servicios sociales y sanitarios públicos, así como recursos comunitarios de la zona

Identifica mecanismos de coordinación con recursos públicos y privados, detallando descripción de acciones, comunicación y temporalización, de forma clara y ordenada.

No señala novedades en relación con el PPT que den un valor añadido al proyecto.

PUNTUACIÓN: 0,38

9.3.1.2.5. Metodología e indicadores (cuantitativos y cualitativos) de seguimiento y evaluación con parámetros de medición y fuentes de verificación. Evaluación de proceso, de resultado y de impacto



Identifica Metodología e indicadores de seguimiento y evaluación de forma clara y ordenada.

No señala novedades en relación con el PPT que den un valor añadido al proyecto.

PUNTUACIÓN: 0,38 puntos

9.3.1.3. Mejoras en Comunicaciones bidireccionales entre centro de atención y usuario en relación con el apartado 3.6 del PPT. Aspectos para valorar:

9.3.1.3.1. Diseño de actuaciones específicas para los perfiles de riesgo moderado y severo, con especial consideración a personas usuarias con situaciones complejas



PUNTUACIÓN: 0,38

9.3.1.3.2. Contenidos de las llamadas de seguimiento y atención, sistematizadas y ajustadas al perfil de la persona usuaria, que faciliten la prevención, detección y predicción de situaciones de riesgo

Identifica y describe el contenido de las llamadas, de forma clara y ordenada.

Cumple con todas las exigencias establecidas en el PPT, sin señalar novedades que den un valor añadido al servicio.

PUNTUACIÓN: 0,38

9.3.1.3.3. Especificación sobre la digitalización del proceso de las llamadas de seguimiento y atención personal y análisis de la información.



PUNTUACIÓN: 0,38

9.3.1.3.4. Propuesta que incluya actuaciones específicas, integradas y coordinadas de los profesionales del servicio y otros profesionales sociosanitarios



PUNTUACIÓN: 0,38

9.3.1.3.5. Identificación de las peticiones de ayuda en las que es necesario la movilización de otros profesionales del Servicio



PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.1.3.6. Criterios de actuación de los profesionales de UAD según el tipo de situación de emergencia o petición de ayuda

En el proyecto no aparece el contenido del apartado, no es posible su valoración. En el apartado anterior menciona actuaciones: procesos de actuación y activación de medidas dentro de los Protocolos.

PUNTUACIÓN: 0

9.3.1.4 Mejoras protocolo control y custodia de llaves, en relación con el apartado 3.5.2 del PPT. Aspectos para valorar:

9.3.1.4.1. Identificación de los medios técnicos, tecnológicos y materiales para la gestión, control y seguridad del sistema





**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Atención
al Mayor y a la Dependencia
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

PUNTUACIÓN: 0,40

9.3.1.4.2 Actuación ante devolución, cambio de llaves, pérdida o robo

PUNTUACIÓN: 0,38

9.3.1.4.3 Destrucción de las llaves de los domicilios de las personas usuarias que causan baja en el Servicio sin que haya sido posible su devolución

Describe el un protocolo de forma clara y ordenada, indicando una actuación concreta.

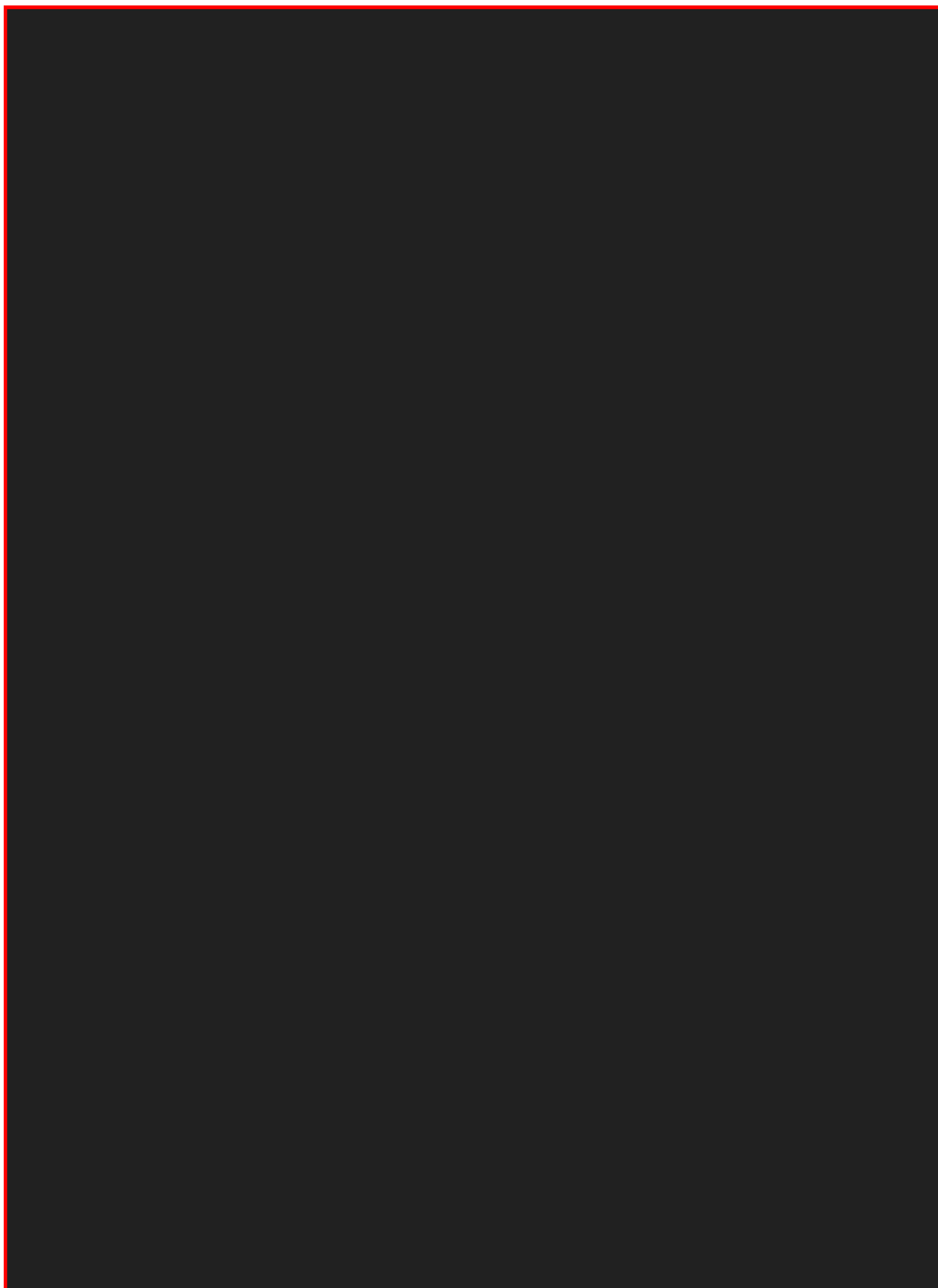
PUNTUACIÓN: 0,38

9.3.1.5. Innovaciones del servicio. Aspectos para valorar:



**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Atención
al Mayor y a la Dependencia
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



-

Todas las aportaciones son consideradas al aportar calidad adicional a los servicios de Teleasistencia a prestar.

PUNTUACIÓN: 2,72 puntos

9.3.2 CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO EVALUATIVO RESPECTO A LA EVALUACIÓN DE RESULTADOS CONFORME A LOS TÉRMINOS PREVISTOS

9.3.2.1. Enfoque de género.

PUNTUACIÓN: 1

9.3.2.2. Calidad de los indicadores.

Detalla las herramientas que permiten la evaluación específica y continua

PUNTUACIÓN: 1

9.3.2.3. Metodología de seguimiento.

PUNTUACIÓN: 0,30

9.3.2.4. Modelos de informes.

En toda la documentación elaborada se hará uso de un lenguaje no sexista e inclusivo. Los informes también estarán disponibles en Lectura Fácil.



**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Atención
al Mayor y a la Dependencia
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



PUNTUACIÓN: 0,40

9.3.3 INTEGRACIÓN Y ENVÍO DE DATOS A LA PLATAFORMA DE ANÁLISIS PREDICTIVO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

9.3.3.1. Enfoque general de integración.



PUNTUACIÓN: 0,75

9.3.3.2. Propuestas de contenido de la información a enviar y su periodicidad.



PUNTUACIÓN: 0,80



PUNTUACIÓN: 0,75



9.3.3.4. Mecanismos y/o herramientas de monitorización.



PUNTUACIÓN: 0,75

9.3.3.5. Plan de despliegue (incluyendo fases e hitos de control).



PUNTUACIÓN: 0,75

9.3.4 EXPLOTACIÓN DE DATOS

9.3.4.1. Enfoque técnico de explotación de la información.



PUNTUACIÓN: 0,75

9.3.4.2. Propuestas de contenido de información a obtener desde un enfoque operativo para la mejora del servicio prestado a cada usuario.





PUNTUACIÓN: 0,75

9.3.4.3. Propuestas de contenido de información agregada desde un enfoque estratégico para la mejora del servicio de Teleasistencia en general.



PUNTUACIÓN: 0,75

9.3.4.4. Propuestas de contenido de información orientado a un análisis predictivo para la mejora de los servicios de Teleasistencia.



PUNTUACIÓN: 0,75

9.3.4.5. Aportaciones y mejoras (incluyendo los beneficios esperados) al modelo de Teleasistencia avanzada y su explotación junto con la plataforma de análisis predictivo de la Comunidad de Madrid, que amplíen de manera motivada y congruente, el alcance contemplado en el objeto del contrato y que supongan un mayor valor añadido significativo.



PUNTUACIÓN: 0,80

9.3.5 DINAMIZACIÓN DEL SERVICIO



9.3.5.1. Detalle de actividades y contenidos propuestos, con descripción de los entregables concretos ofrecidos.

Su enfoque consiste en diseñar actividades alineadas con las líneas de actuación verticales.

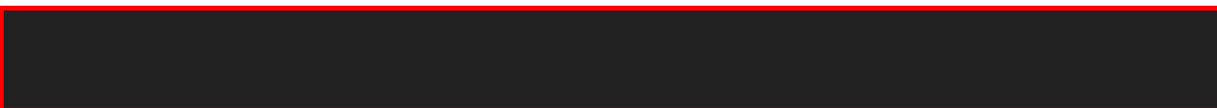


Describe diversos programas.

PUNTUACIÓN: 0,75

9.3.5.2. Contribución a los objetivos de los servicios verticales y a la mejora del servicio.

Las actividades de dinamización propuestas generan un impacto directo sobre la calidad del servicio a través de su contribución a cada una de las líneas de actuación o verticales.



PUNTUACIÓN: 0,75

9.3.5.3. Beneficios esperados y posibles barreras para su implantación, incluyendo recomendaciones para salvar las mismas.

Detalla a través de un gráfico, beneficios, posibles barreras y recomendaciones, con cierto desorden, lo que dificulta su comprensión.

PUNTUACIÓN: 0,60

9.3.5.4. Perfiles profesionales que intervendrán y dedicación estimada de los mismos.

Describe el contenido del apartado de forma clara y ordenada, identificando perfil profesional y dedicación estimada, según necesidad y tipo de jornada

PUNTUACIÓN: 0,75

9.3.5.5. Duración de cada actividad y planteamiento para su despliegue.

Detalla a través de una tabla, descripción de actividades y duración

PUNTUACIÓN: 0,75

PUNTUACIÓN TOTAL: 26,64

SERVEO

9.3.1 CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO DEL SERVICIO

9.3.1.1 Proyecto de funcionamiento del servicio en relación con el apartado 1.4 del PPT. Aspectos para valorar:

9.3.1.1.1. Protocolo de valoración individual y multidimensional de la persona usuaria al inicio del servicio y periódicamente, con identificación del perfil de riesgo y necesidades de atención

Plantea una valoración multidimensional [REDACTED] desde una perspectiva de género y siguiendo los principios de Atención Centrada en la Persona.



El proyecto en este punto resulta extenso y repetitivo, denota cierto desorden en la exposición que dificulta la comprensión de este apartado.

PUNTUACIÓN: 1,40

9.3.1.1.2. Planes Individualizados de Atención (PII) acordes a las prestaciones recogidas en el PPT

Una vez identificado el nivel de riesgo, valoran con la persona usuaria las potenciales necesidades de apoyo (prestaciones del servicio TA global), y su inclusión en programas específicos, así como la tecnología y o dispositivos complementarios a instalar en los domicilios.



-

Además de los dispositivos periféricos mencionados en el PPT, indican la existencia de otros sensores que permiten una atención más efectiva, que desarrollan a lo largo del proyecto.

PUNTUACIÓN: 1,75

9.3.1.1.3. Identificación, características y cuantificación de los recursos humanos, técnicos, materiales y tecnológicos necesarios para la consecución de los objetivos previstos en el Plan Individualizado de Atención

Reflejan [REDACTED] del personal con el que se contará en el servicio. Cuantifican según las ratios recogidos en PPT.

[REDACTED], no distinguiendo entre teleoperadores de seguimiento y de alarma (apartándose en este punto del PPT). Resulta confuso.

El proyecto incluye perfiles no previstos en los pliegos, sin cuantificarlos: [REDACTED]

En cuanto a los recursos materiales, técnicos y tecnológicos, indican que dispondrá de todos los precisos para la realización del servicio.

PUNTUACIÓN: 0,80

9.3.1.1.4. Metodología de seguimiento y evaluación de los Planes Individualizados con identificación del proceso e indicadores (cuantitativos y cualitativos) que permitan evaluar el cumplimiento de los objetivos establecidos

Seguimiento y evaluación del servicio a través de plataformas de gestión y sus diferentes módulos.

Proceso de evaluación continuo que permite hacer un seguimiento y actualización del PII para ajustar la prestación de servicios. El plan se evaluará en tres niveles: [REDACTED]

[REDACTED]

El proyecto articula la medición mediante indicadores específicos [REDACTED]. Este tipo [REDACTED] permite adoptar medidas de forma previa a las desviaciones.

[REDACTED] Definen tres posibles estados de calidad: [REDACTED]

[REDACTED]

En este punto detallan los Indicadores de protocolo de valoración multidimensional. Nada reseñable en cuanto a mejoras. No apartándose de lo exigido en PPT.

PUNTUACIÓN: 0,75

9.3.1.2. Programas específicos de atención integral en relación con el apartado 2.4 del PPT. Aspectos para valorar:

9.3.1.2.1 Identificación, perfil y cuantificación de las personas usuarias de los programas.

En todos los programas específicos de atención integral se indica cómo se va a identificar a los participantes, así como los criterios de inclusión al programa (perfil). Y se detalla una previsión de participación de personas usuarias por programa y perfil de riesgo de forma porcentual, basándose en [REDACTED]

[REDACTED] Hacen referencia a la tipología de población de este lote, pero no aportan los datos concretos de este estudio.

PUNTUACIÓN: 0,33

9.3.1.2.2 Objetivos, actuaciones específicas y áreas de intervención de los profesionales implicados.

Definen objetivos, las actuaciones específicas y metodología de cada programa. Identifican las acciones principales y detallan las actuaciones concretas para cada acción principal.

Concretan el responsable del programa y su función, así como del resto de personal implicado en la atención de la persona usuaria.

Entre las mejoras que incluyen, destaca la [REDACTED]

PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.1.2.3 Recursos técnicos, tecnológicos y medios materiales específicos necesarios para una atención personalizada y coordinada.

Señala los diferentes recursos técnicos, tecnológicos y medios materiales en cada uno de los programas: Plataforma, dispositivos periféricos, sensores, dispositivos especiales para apoyo al cuidador, sistemas de geolocalización, APPs, ...

PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.1.2.4. Mecanismos de coordinación con servicios sociales y sanitarios públicos, así como recursos comunitarios de la zona

En relación con la coordinación con otras entidades y recursos públicos o privados, para el seguimiento de casos y gestión de emergencias, mencionan las distintas posibles coordinaciones.

los recursos, sociales y sanitarios, existentes a nivel general por programas Destaca su desarrollo detallado,

PUNTUACIÓN: 0,40

9.3.1.2.5. Metodología e indicadores (cuantitativos y cualitativos) de seguimiento y evaluación con parámetros de medición y fuentes de verificación. Evaluación de proceso, de resultado y de impacto.

Detallan en tabla los indicadores cualitativos, cuantitativos y de impacto, para el seguimiento y evaluación de cada uno de los programas. Identifican el responsable común de estos indicadores

Nº de indicadores: entre 6 y 12 indicadores en función del programa.

No se detallan parámetros ni fuentes de verificación.

PUNTUACIÓN: 0,30

9.3.1.3. Mejoras en Comunicaciones bidireccionales entre centro de atención y usuario en relación con el apartado 3.6 del PPT. Aspectos para valorar:

9.3.1.3.1. Diseño de actuaciones específicas para los perfiles de riesgo moderado y severo, con especial consideración a personas usuarias con situaciones complejas

Para las actuaciones específicas en los perfiles de riesgo moderado y severo proponen actuaciones

[REDACTED]

Describen también el procedimiento de actuación ante situaciones de emergencia para estos perfiles de riesgo, y definen un protocolo de alarma sin respuesta.

PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.1.3.2. Contenidos de las llamadas de seguimiento y atención, sistematizadas y ajustadas al perfil de la persona usuaria, que faciliten la prevención, detección y predicción de situaciones de riesgo

Comunicaciones ajustadas al perfil de riesgo de la persona usuaria. Aborda la estructura que deben contener todas las comunicaciones: [REDACTED]

[REDACTED] Detallan la información relevante a recoger en cada perfil de riesgo.

PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.1.3.3. Especificación sobre la digitalización del proceso de las llamadas de seguimiento y atención personal y análisis de la información.

Todas las comunicaciones se realizan a través de su plataforma de gestión, que organiza las listas de llamadas a realizar [REDACTED]

Digitalización y trazabilidad de las operaciones realizadas, grabación en tiempo real. Toda la información almacenada se puede exportar, analizar e integrar en otras herramientas.

Todas las llamadas disponen de codificación [REDACTED]

PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.1.3.4. Propuesta que incluya actuaciones específicas, integradas y coordinadas de los profesionales del servicio y otros profesionales sociosanitarios.

En caso de situación de riesgo, los profesionales de coordinación de referencia remitirán a la Comunidad de Madrid [REDACTED]

[REDACTED]

Para la relación con otros servicios sociosanitarios proponen [REDACTED]

[REDACTED]

Detallan en este apartado un Protocolo de [REDACTED]

PUNTUACIÓN: 0,38

9.3.1.3.5. Identificación de las peticiones de ayuda en las que es necesario la movilización de otros profesionales del Servicio

Cuenta con Unidades de Intervención domiciliar que, además de incluir los Oficiales de unidad móvil, están integradas con [REDACTED]

Todos los profesionales descritos actuarán con un equipo.

PUNTUACIÓN: 0,40

9.3.1.3.6. Criterios de actuación de los profesionales de UAD según el tipo de situación de emergencia o petición de ayuda

Describen las diferentes situaciones de emergencia o petición de ayuda, relacionadas [REDACTED] donde prestarán su apoyo de manera presencial y detallan [REDACTED] actuaciones para cada situación, así como el cierre de la emergencia.

PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.1.4 Mejoras protocolo control y custodia de llaves, en relación con el apartado 3.5.2 del PPT. Aspectos para valorar:

9.3.1.4.1. Identificación de los medios técnicos, tecnológicos y materiales para la gestión, control y seguridad del sistema

Desarrollan un sistema basado en la identificación, control y seguimiento de cada llave. Describen la custodia y tratamiento de llaves, desde la entrada de las llaves en la cámara de custodia, así como los medios y tecnológicos implicados en el proceso. [REDACTED]

No especifica la aplicación a utilizar o plataforma de gestión, ni como trasladan las llaves en la UMO.

Refieren el procedimiento a seguir si la persona usuaria rechaza la custodia de llaves.

PUNTUACIÓN: 0,30

9.3.1.4.2 Actuación ante devolución, cambio de llaves, pérdida o robo

Describen como se realiza la devolución de llaves (ya sea por baja en el servicio o a petición de la persona interesada) pero sin determinar plazo.

Ante la comunicación de cambio en la cerradura por parte de la persona usuaria, el/la coordinador/a de referencia gestionará la recogida de las nuevas llaves en el domicilio y a su vez la devolución de las antiguas conforme al procedimiento establecido, el proceso de cambio se realizará en un plazo máximo de [REDACTED]

En caso de robo o pérdida, [REDACTED]

[REDACTED] Tampoco se determinan plazos, pudiendo perjudicar a la prestación del servicio.

PUNTUACIÓN: 0,30

9.3.1.4.3 Destrucción de las llaves de los domicilios de las personas usuarias que causan baja en el Servicio sin que haya sido posible su devolución

En los casos de baja del servicio [REDACTED] las llaves permanecen en custodia hasta un plazo [REDACTED]

Tras ello, empresa especializada y homologada en destrucción procede, certificando la destrucción.

[REDACTED] informan a la Comunidad de Madrid el detalle de las llaves destruidas y de las personas usuarias afectadas.

PUNTUACIÓN: 0,45

9.3.1.5. Innovaciones del servicio. Aspectos para valorar:

Dentro de las innovaciones propuestas responden al apartado las siguientes:

Como innovaciones metodológicas:

-
-
-

Como innovaciones tecnológicas:

-
-
-
-
-
-
-
-

No diferencian mejoras ante situaciones de emergencia de las que suponen alternativas de respiro familiar.

Todas las innovaciones son consideradas ya que aportan calidad adicional a los servicios de Teleasistencia a prestar.

PUNTUACIÓN: 1,40

9.3.2 CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO EVALUATIVO RESPECTO A LA EVALUACIÓN DE RESULTADOS CONFORME A LOS TÉRMINOS PREVISTOS

9.3.2.1. Enfoque de género.

Identifican de forma resumida (mediante esquemas):

-
-
-

No se detalla cómo se materializa el enfoque de género.

PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.2.2. Calidad de los indicadores.

Definen una evaluación cuantitativa, cualitativa y de impacto, centrada s [REDACTED]
[REDACTED] y en el cumplimiento de los compromisos adquiridos, con [REDACTED]
[REDACTED]

Los indicadores se medirán [REDACTED]
[REDACTED]

Presentan [REDACTED] los indicadores más relevantes referidos a [REDACTED]

Los indicadores serán accesibles online y en tiempo real.

La fuente de información es [REDACTED]
[REDACTED]

PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.2.3. Metodología de seguimiento.

Proponen un [REDACTED]
[REDACTED] acciones de seguimiento de los resultados del servicio y la
evolución del proyecto, [REDACTED]
[REDACTED]

Detallan seguimiento [REDACTED]

PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.2.4. Modelos de informes.

[REDACTED]

Incluyen apartado relacionado sobre impacto de género.

PUNTUACIÓN: 0,37

9.3.3 INTEGRACIÓN Y ENVÍO DE DATOS A LA PLATAFORMA DE ANÁLISIS PREDICTIVO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

9.3.3.1. Enfoque general de integración.

Se apoyan en la plataforma [REDACTED] diseñada para conectar con otras soluciones de similar o diferente naturaleza y cuenta con herramientas destinadas a la interoperabilidad.

Indican los principios en los que se basa la propuesta de integración y mediante un gráfico se puede ver la modularidad de la solución propuesta.

También detallan los principales servicios y sus herramientas de integración.

PUNTUACIÓN: 1

9.3.3.2. Propuestas de contenido de la información a enviar y su periodicidad.

Se detalla la propuesta de contenidos a enviar en relación con la persona usuaria, valoración multidimensional y estratificación de riesgo, planes de atención personalizados, verticales.

Toda la información estará disponible [REDACTED]

Consideran también información relevante del servicio, y susceptible de envío toda aquella relacionada con [REDACTED]

Detallan propuesta de periodicidad de intercambio de datos y proponen dos tipos de intercambios, [REDACTED]

PUNTUACIÓN: 1

9.3.3.3. Detalle técnico de las integraciones.

Se especifica y concreta el detalle técnico de la conectividad e integraciones (plataformas, aplicaciones software, dispositivos...)

PUNTUACIÓN: 1

9.3.3.4. Mecanismos y/o herramientas de monitorización.

La plataforma [REDACTED] dispone de una función de auditoría, que registra cada inicio de sesión y operación de la persona usuaria. [REDACTED]

[REDACTED]

Describen componentes y herramientas de monitorización y protección de datos.

PUNTUACIÓN: 1

9.3.3.5. Plan de despliegue (incluyendo fases e hitos de control).

incluyen un esquema del plan de despliegue [REDACTED] y posteriormente se detalla el mismo, con hitos y descripción de contenido para cada uno de ellos.

PUNTUACIÓN: 1

9.3.4 EXPLOTACIÓN DE DATOS

9.3.4.1. Enfoque técnico de explotación de la información.

Además de la información derivada de los servicios centrados en las siete líneas de actuación (verticales), consideran agregar, datos relativos a la presencia de diversos [REDACTED]

Muestran en diagrama la arquitectura empleada para la Explotación de la Información.

Detallan como se realiza la toma de datos, el origen de estos y las herramientas que utilizan, la seguridad del proceso y la herramienta para la explotación de la información.

PUNTUACIÓN: 1

9.3.4.2. Propuestas de contenido de información a obtener desde un enfoque operativo para la mejora del servicio prestado a cada usuario.

[REDACTED] generarán indicadores e informes para la mejora, centrando estas mejoras en [REDACTED]

Determina diferentes bloques de información Alarmas, [REDACTED]

PUNTUACIÓN: 0,75

9.3.4.3. Propuestas de contenido de información agregada desde un enfoque estratégico para la mejora del servicio de Teleasistencia en general.

Desde la Información Agregada de la plataforma [REDACTED] se generan indicadores orientados a la evaluación y análisis de desviaciones del servicio que permiten conocer el grado de cumplimiento [REDACTED]

Información agregada [REDACTED]

PUNTUACIÓN: 0,75

9.3.4.4. Propuestas de contenido de información orientado a un análisis predictivo para la mejora de los servicios de Teleasistencia.

Destacan los contenidos de información relacionados con programas o planes individualizados

Contenidos de información:

PUNTUACIÓN: 0,75

9.3.4.5. Aportaciones y mejoras (incluyendo los beneficios esperados) al modelo de Teleasistencia avanzada y su explotación junto con la plataforma de análisis predictivo de la Comunidad de Madrid, que amplíen de manera motivada y congruente, el alcance contemplado en el objeto del contrato y que supongan un mayor valor añadido significativo.

No se añaden nuevas aportaciones y/o mejoras al modelo de Teleasistencia avanzada que amplíen el alcance contemplado en el objeto del contrato. No hay valor añadido. Todo lo que detallan en este punto es propio del modelo.

PUNTUACIÓN: 0,25

9.3.5 DINAMIZACIÓN DEL SERVICIO

9.3.5.1. Detalle de actividades y contenidos propuestos, con descripción de los entregables concretos ofrecidos.

Se detallan las actividades que ofertan incluyendo contenidos, descripción, objetivos, destinatarios, profesionales implicados, formato/medio, periodicidad y tiempo. Mencionan también la evaluación y valoración

PUNTUACIÓN: 0,80

9.3.5.2. Contribución a los objetivos de los servicios verticales y a la mejora del servicio.

En este apartado se identifican, a través de una tabla, la contribución de cada una de esas actividades/talleres con respecto a los 7 verticales del servicio.

PUNTUACIÓN: 0,80

9.3.5.3. Beneficios esperados y posibles barreras para su implantación, incluyendo recomendaciones para salvar las mismas.

Indican los beneficios en los que estarán basados todos los procedimientos que se determinen, pero no queda bien aclarado en cuanto a beneficios esperados. Sí que identifican de forma clara las barreras que consideran que pueden encontrar, y detallan soluciones de cara a la implantación de las actividades/talleres.

PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.5.4. Perfiles profesionales que intervendrán y dedicación estimada de los mismos.

Mencionan los profesionales que van a intervenir en las actividades/talleres, pero no detallan las horas (estimación) que van a dedicar a la realización de estas actividades.

PUNTUACIÓN: 0,25

9.3.5.5. Duración de cada actividad y planteamiento para su despliegue.

Detallado en esquema la periodicidad con la que se van a realizar las actividades y talleres, así como el tiempo de duración de cada sesión.

PUNTUACIÓN: 1

PUNTUACIÓN TOTAL: 25,68

TUNSTALL

9.3.1 CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO DEL SERVICIO

9.3.1.1 Proyecto de funcionamiento del servicio en relación con el apartado 1.4 del PPT. Aspectos para valorar:

9.3.1.1.1. Protocolo de valoración individual y multidimensional de la persona usuaria al inicio del servicio y periódicamente, con identificación del perfil de riesgo y necesidades de atención



PUNTUACIÓN: 1,90

9.3.1.1.2. Planes Individualizados de Atención acordes a las prestaciones recogidas en el PPT.



Existe cierto desorden en el desarrollo de este apartado, incluyendo aspectos que pertenecen a otros puntos del proyecto, lo que dificulta la búsqueda de información.

PUNTUACIÓN: 1,70

9.3.1.1.3. Identificación, características y cuantificación de los recursos humanos, técnicos, materiales y tecnológicos necesarios para la consecución de los objetivos previstos en el Plan Individualizado de Atención



Cumple las exigencias del pliego, respecto al personal con discapacidad.



**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Atención
al Mayor y a la Dependencia
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



PUNTUACIÓN: 0,60

9.3.1.1.4. Metodología de seguimiento y evaluación de los Planes Individualizados con identificación del proceso e indicadores (cuantitativos y cualitativos) que permitan evaluar el cumplimiento de los objetivos establecidos



PUNTUACIÓN: 0,90

9.3.1.2. Programas específicos de atención integral en relación con el apartado 2.4 del PPT. Aspectos para valorar:

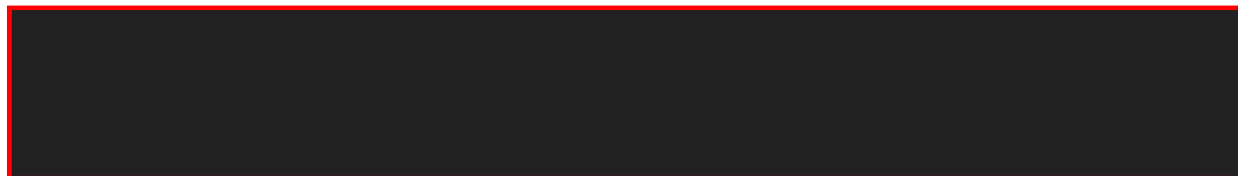
9.3.1.2.1 Identificación, perfil y cuantificación de las personas usuarias de los programas.



No incluye información que aporte valor añadido al apartado respecto al PPT.

PUNTUACIÓN: 0,40

9.3.1.2.2 Objetivos, actuaciones específicas y áreas de intervención de los profesionales implicados.



No incluye información que aporte valor añadido al apartado respecto al PPT

PUNTUACIÓN: 0,40

9.3.1.2.3 Recursos técnicos, tecnológicos y medios materiales específicos necesarios para una atención personalizada y coordinada.



PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.1.2.4. Mecanismos de coordinación con servicios sociales y sanitarios públicos, así como recursos comunitarios de la zona



PUNTUACIÓN: 0,40

9.3.1.2.5. Metodología e indicadores (cuantitativos y cualitativos) de seguimiento y evaluación con parámetros de medición y fuentes de verificación. Evaluación de proceso, de resultado y de impacto.

A través de tablas, hacen una exposición de los indicadores a valorar, tanto los comunes a todos los programas como los específicos de cada uno de ellos. Establecen indicadores cualitativos y cuantitativos, segregando por género, nivel de riesgo, tramo de edad, municipio.

PUNTUACIÓN:0,50

9.3.1.3. Mejoras en Comunicaciones bidireccionales entre centro de atención y usuario en relación con el apartado 3.6 del PPT. Aspectos para valorar:

9.3.1.3.1. Diseño de actuaciones específicas para los perfiles de riesgo moderado y severo, con especial consideración a personas usuarias con situaciones complejas

No añade información que suponga valor añadido, aportando una mayor calidad, respecto al PPT.

PUNTUACIÓN: 0,40

9.3.1.3.2. Contenidos de las llamadas de seguimiento y atención, sistematizadas y ajustadas al perfil de la persona usuaria, que faciliten la prevención, detección y predicción de situaciones de riesgo



**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Atención
al Mayor y a la Dependencia
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

Respecto del protocolo de gestión de alarmas sin respuesta, describe adecuadamente las acciones a realizar, de acuerdo con el PPT, así como en el caso del Protocolo de asesoramiento telefónico.

No se observan aportaciones diferentes a los establecido en el PPT.

PUNTUACIÓN: 0,40

9.3.1.3.3. Especificación sobre la digitalización del proceso de las llamadas de seguimiento y atención personal y análisis de la información

PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.1.3.4. Propuesta que incluya actuaciones específicas, integradas y coordinadas de los profesionales del servicio y otros profesionales sociosanitarios

Hace una exposición clara y precisa de este apartado, añadiendo mejoras que pueden favorecer la coordinación entre los distintos servicios que interactúan con las personas usuarias.


PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.1.3.5. Identificación de las peticiones de ayuda en las que es necesario la movilización de otros profesionales del Servicio



PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.1.3.6. Criterios de actuación de los profesionales de UAD según el tipo de situación de emergencia o petición de ayuda



Desarrollo adecuado del apartado, acorde a PPT. No aportan valor añadido.

PUNTUACIÓN: 0,40

9.3.1.4 Mejoras protocolo control y custodia de llaves, en relación con el apartado 3.5.2 del PPT. Aspectos para valorar:

9.3.1.4.1. Identificación de los medios técnicos, tecnológicos y materiales para la gestión, control y seguridad del sistema

Describe adecuadamente la finalidad del servicio y de los medios tecnológicos y materiales para utilizar este servicio, explicando de manera pormenorizada cómo custodian y manipulan las llaves.

No aportan valor añadido al apartado, se ajustan a PPT.

PUNTUACIÓN: 0,40

9.3.1.4.2 Actuación ante devolución, cambio de llaves, pérdida o robo

Explica detalladamente cada una de las actuaciones. Todo queda registrado en la aplicación informática de la empresa, tienen un software de gestión de llaves, lo que aporta valor añadido a este apartado.

PUNTUACIÓN: 0,45

9.3.1.4.3 Destrucción de las llaves de los domicilios de las personas usuarias que causan baja en el Servicio sin que haya sido posible su devolución

Protocolo adecuado y preciso. Sin aportaciones extras

PUNTUACIÓN: 0,38

9.3.1.5. Innovaciones del servicio. Aspectos para valorar:





**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Atención
al Mayor y a la Dependencia
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



PUNTUACIÓN: 2,43

9.3.2 CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO EVALUATIVO RESPECTO A LA EVBALUACIÓN DE RESULTADOS CONFORME A LOS TÉRMINOS PREVISTOS

9.3.2.1. Enfoque de género.



PUNTUACIÓN: 1,50

9.3.2.2. Calidad de los indicadores.



PUNTUACIÓN: 1,50

9.3.2.3. Metodología de seguimiento.



PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.2.4. Modelos de informes.



La descripción y desarrollo de este apartado se adecua a los criterios estipulados para su valoración.

PUNTUACIÓN: 0,50

9.3.3 INTEGRACIÓN Y ENVÍO DE DATOS A LA PLATAFORMA DE ANÁLISIS PREDICTIVO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

9.3.3.1. Enfoque general de integración.



PUNTUACIÓN: 0,90

9.3.3.2. Propuestas de contenido de la información a enviar y su periodicidad.





**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Atención
al Mayor y a la Dependencia
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

PUNTUACIÓN: 0,90

9.3.3.3. Detalle técnico de las integraciones.

PUNTUACIÓN: 1

9.3.3.4. Mecanismos y/o herramientas de monitorización.

PUNTUACIÓN: 0,90

9.3.3.5. Plan de despliegue (incluyendo fases e hitos de control).

PUNTUACIÓN: 0,90

9.3.4 EXPLOTACIÓN DE DATOS

9.3.4.1. Enfoque técnico de explotación de la información.



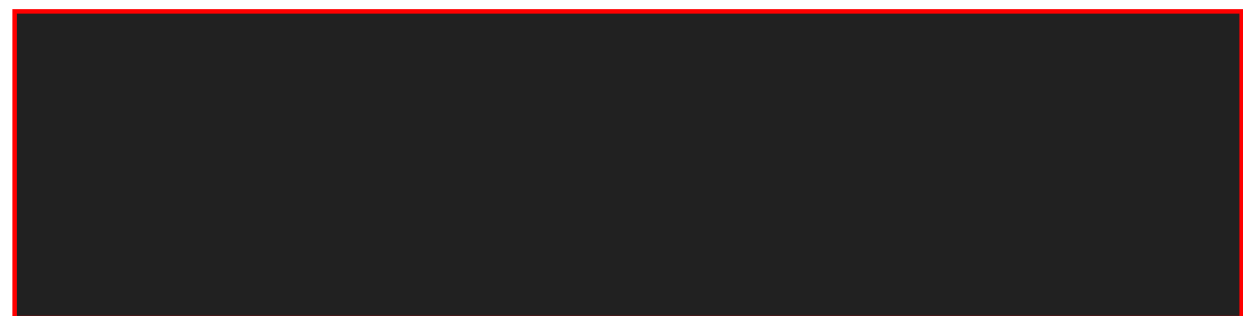
**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Atención
al Mayor y a la Dependencia
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



PUNTUACIÓN: 0,75

9.3.4.2. Propuestas de contenido de información a obtener desde un enfoque operativo para la mejora del servicio prestado a cada usuario.



PUNTUACIÓN: 0,80

9.3.4.3. Propuestas de contenido de información agregada desde un enfoque estratégico para la mejora del servicio de Teleasistencia en general.





**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Atención
al Mayor y a la Dependencia
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

PUNTUACIÓN: 0,80

9.3.4.4. Propuestas de contenido de información orientado a un análisis predictivo para la mejora de los servicios de Teleasistencia.

PUNTUACIÓN: 0,80

9.3.4.5. Aportaciones y mejoras (incluyendo los beneficios esperados) al modelo de Teleasistencia avanzada y su explotación junto con la plataforma de análisis predictivo de la Comunidad de Madrid, que amplíen de manera motivada y congruente, el alcance contemplado en el objeto del contrato y que supongan un mayor valor añadido significativo.

PUNTUACIÓN: 1

9.3.5 DINAMIZACIÓN DEL SERVICIO

9.3.5.1. Detalle de actividades y contenidos propuestos, con descripción de los entregables concretos ofrecidos.



PUNTUACIÓN: 0,90

9.3.5.2. Contribución a los objetivos de los servicios verticales y a la mejora del servicio.



Propone la realización de una evaluación continua y de análisis de datos para reconducir el contenido o formato de las actividades

PUNTUACIÓN: 0,90

9.3.5.3. Beneficios esperados y posibles barreras para su implantación, incluyendo recomendaciones para salvar las mismas.



PUNTUACIÓN: 1

9.3.5.4. Perfiles profesionales que intervendrán y dedicación estimada de los mismos.



PUNTUACIÓN: 0,90

9.3.5.5. Duración de cada actividad y planteamiento para su despliegue.



PUNTUACIÓN: 0,90

PUNTUACIÓN TOTAL: 31,01

Madrid, a fecha de firma

LA JEFA DE AREA DE SERVICIOS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS DE LA SUBDIRECCIÓN DE
SERVICIOS DE ATENCIÓN DOMICILIARIA Y COORDINACIÓN DE PROGRAMAS.

Firmado digitalmente por: RODEA TORNERO MARIA CELIA
Fecha: 2024.01.26 10:40

Fdo.- Celia Rodea Tornero

Vº Bº,

EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN AL MAYOR Y A LA DEPENDENCIA,

Firmado digitalmente por: OSCAR ALVAREZ LÓPEZ - ***4036**
Fecha: 2024.01.26 12:16

Fdo.- Oscar Alvarez López