

INFORME TÉCNICO SOBRE LOS CRITERIOS DEPENDIENTES DE JUICIO DE VALOR (Hasta 14 puntos)

INTRODUCCIÓN

Para dar cumplimiento a la cláusula nº 9.2 “Criterios cualitativos cuya cuantificación depende de un juicio de valor” del PLIEGO DE CONDICIONES ADMINISTRATIVAS PARTICULARES (PCAP) del contrato denominado **REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS DE CALIDAD Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS CENTROS DE LA AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL** (A/SER-039178/2024), se elabora el presente informe que tiene por objeto analizar las mejoras ofertadas relativas al contrato arriba señalado, descritas y motivadas en las propuestas técnicas presentadas por los licitadores:

- AUREN CONSULTORES SP, S.L.P.
- MENTOR MANAGEMENT CONSULTANTS S.L

METODOLOGÍA

Una vez recibidas las memorias de las empresas que han superado la primera fase, se procedió a su evaluación de acuerdo a la siguiente sistemática:

Se elaboró la siguiente tabla con los diferentes elementos puntuables y el número máximo de puntos a otorgar en cada apartado.

		EMPRESAS					
		AUREN CONSULTORES, S.P			MENTOR MANAGEMENT CONSULTANTS, S.L		
MÁXIMA PUNTUACIÓN	CRITERIO	SI	NO	PTOS.	SI	NO	PTOS.
6 puntos	Mejora en el alcance de las auditorías						
	Mejora en el contenido de las auditorías						
	Mejora en los criterios de selección						
	Mejora en las actividades relacionadas con el proceso de auditoría						
4 puntos	Mejora en el alcance de las actividades de mantenimiento						
	Mejora en el contenido de las actividades de mantenimiento						
	Propuesta de elementos de seguimiento y medición						
2 puntos	Mejora en la estructuración de los informes						
	Mejora en los contenidos de los informes						
	Mejora en la presentación de los informes						
	Propuesta de elementos que permitan la comparación entre centros						
2 puntos	Mejora en el plan y mecanismos de control para evaluar la calidad y homogeneidad del trabajo de campo y de las conclusiones.						
14 puntos				0			0



Una copia de las memorias fue entregada a tres técnicos del departamento promotor del contrato para que actuasen como evaluadores. Cada uno de ellos puntuó de manera independiente y por separado las memorias de acuerdo a los apartados de la tabla citada. Para cada una de las empresas concurrentes, el evaluador debía estimar si se había producido o no una mejora en las características específicas de cada apartado. Solo correspondería una puntuación si se marcaba “sí” en respuesta a la pregunta de si existía mejora. La suma de todas las puntuaciones de cada apartado no podría superar el máximo establecido.

Una vez adjudicada la puntuación por cada uno de los evaluadores, se sumaron todos los puntos otorgados en cada apartado y se calcularon las medias obtenidas por cada empresa.

Se llevó a cabo un análisis comparativo entre las medias resultantes de los tres evaluadores para comprobar si éstas presentaban diferencias significativas. Para ello se aplicaron técnicas estadísticas para la comparación de medias mediante análisis de la varianza. En caso de que existieran diferencias significativas en las medias de las puntuaciones entre los tres evaluadores, se llevaría a cabo una reunión para unificación de criterios.

A la hora de valorar cuantitativamente los diferentes documentos de mejora técnica presentados por cada empresa, se ha tenido en cuenta tanto el número de propuestas de mejora a cada uno de los aspectos planteados en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares como la trascendencia y la entidad de cada uno de los proyectos de mejora presentados.

Una vez aplicada la metodología descrita, en la siguiente tabla figuran las medias obtenidas por cada una de las empresas según cada criterio en función de la puntuación de los evaluadores y la media global de cada uno de los licitantes:

		MEDIAS	
		AUREN CONSULTORES, S.P	MENTOR MANAGEMENT CONSULTANTS, S.L.
PUNTO PCAP	CRITERIO	PTOS.	PTOS.
9.2.1	Mejora en el alcance de las auditorías	5,3	1,8
	Mejora en el contenido de las auditorías		
	Mejora en los criterios de selección		
	Mejora en las actividades relacionadas con el proceso de auditoría		
	Mejora en el alcance de las actividades de mantenimiento	4,0	2,0
	Mejora en el contenido de las actividades de mantenimiento		
	Propuesta de elementos de seguimiento y medición		
	Mejora en la estructuración de los informes	2,0	0,3
	Mejora en los contenidos de los informes		
	Mejora en la presentación de los informes		
	Propuesta de elementos que permitan la comparación entre centros		
9.2.2	Mejora en el plan y mecanismos de control para evaluar la calidad y homogeneidad del trabajo de campo y de las conclusiones.	2,0	1,2
	TOTALES POR EMPRESA	13,3	5,3



Como resultado de la estimación otorgada, la puntuación promedio de cada empresa es la que se especifica a continuación:

- **AUREN CONSULTORES: 13,3** (11,3 puntos según el apartado del PCAP 9.2.1. Organización del trabajo y metodología propuesta (máximo 12 puntos); 2 puntos según el apartado del PCAP 9.2.2. Supervisión del Trabajo de campo y Control de Calidad (máximo 2 puntos).
- **MENTOR MANAGEMENT COSULTANTS: 5,3** (4,1 puntos según el apartado del PCAP 9.2.1. Organización del trabajo y metodología propuesta (máximo 12 puntos); 1,2 puntos según el apartado del PCAP 9.2.2. Supervisión del Trabajo de campo y Control de Calidad (máximo 2 puntos).

Después de la comparación de medias entre evaluadores, **no se evidenciaron diferencias significativas** y, por tanto, se estimó innecesaria una reunión para unificación de criterios.

CONSIDERACIONES A LAS MEJORAS ESTIMADAS COMO MAS RELEVANTES

AUREN

- **Auditorías**
 - **Criterio de selección de casos**
 - Tiene en cuenta el tamaño del centro y su tipología.
 - El tamaño de la muestra aumentará en función de resultados de las auditorías anteriores.
 - **Alcance**
 - Check-list que será introducido en una plataforma de análisis y que incluirá aspectos propios de las normas:

UNE 158.101: 2015. Gestión de centros residenciales y centros residenciales de día o centro de noche integrado.

UNE 150.201: 2015. Gestión de centros de día o de noche.

UNE 179.003: 2013. Gestión de riesgos para la seguridad del paciente.
 - Sesión de benchmarking con los centros de forma que se pongan en común las mejores prácticas y el resto de los centros puedan aprender y mejorar la gestión.
 - Definición de los planes de acción de mejora y acciones correctivas.
 - **Contenido de las auditorías**
 - Informe previo a la auditoría para que los centros sepan qué registros deben tener preparados.
 - Apoyo para la resolución de algún hallazgo por parte del auditor de forma telemática.
 - Fotografías de los hallazgos



- **Proceso de auditoría**
 - Jornadas de formación entre el equipo de auditores y las personas responsables de la AMAS para acordar el contenido del check list.
 - Documento en relación con el punto anterior.
 - El auditor jefe acompañará al menos en una auditoría a los auditores que se incorporen al equipo.
 - Posibilidad de hacer las auditorías online.
- **Mantenimiento**
 - **Alcance**
 - Curso de formación de 6 horas para SSCC y para directores de Centros en el que se expliquen los requisitos de la norma UNE 158.101.
 - Jornada semestral de puesta en común con los directores.
 - Plataforma FARO para el seguimiento que utiliza el análisis de datos a través de Power-Bi y reporta los datos en cuadro de mandos.
- **Informes**
 - Mejora en los plazos de entrega, tanto en los informes de auditoría como en las actas de las actividades de mantenimiento.
 - Cuadro de mandos en Power-Bi a partir de los datos en plataforma FARO.
- **Control de calidad**
 - Jornada de formación previas para unificar criterios.
 - Auditores acompañados de auditor jefe en las primeras auditorías.
 - Documento con armonización de criterios.
 - Registro de incidencias.
 - Informe de incidencias.

MENTOR MANAGEMENT CONSULTANTS

- **Auditorías**
 - **Contenido:**
 - Caso de identificarse no conformidades durante la auditoría, se dará apoyo para el establecimiento del Plan de Acción Correctiva (PAC) y la implantación de las medidas necesarias.
 - El auditor jefe asignado revisa el PAC y si fuera necesario, realiza las aclaraciones pertinentes o solicitud de aclaraciones adicionales para garantizar su correcta definición.
 - **Alcance de la auditoría:**
 - Check list: Tiene en cuenta la vertiente normativa, pero no se considera un incremento del alcance cuando la mayoría de las reglamentaciones son de obligado cumplimiento.
 - La propuesta de participación del personal de otros centros en el proceso de auditoría de otro centro distinto al de origen se estima como difícilmente realizable.



- **Selección de casos:**
 - No tiene en cuenta el tamaño ni la tipología de centro.
 - Para la selección de casos necesitan de un diagnóstico previo que en sí parece una auditoría en sí misma. Con lo cual, no queda claro cuál sería el criterio de selección de casos en las primeras auditorías ni cuándo realizarían el diagnóstico previo ni cuanto tiempo supondría.
- **Mantenimiento:**
 - No se concreta de qué herramienta informática se trata ni qué tipo de acceso tendría la AMAS (solo lectura, edición limitada, total, capacidad de exportación por parte de la AMAS).
 - Describe algunos aspectos de la herramienta.
 - Como aspecto positivo se destacan las Píldoras formativas.
- **Informes:**
 - Mas allá del formato, no parece que exista una mejora relevante.
 - Aunque son ejemplos, en los modelos de los informes figuran dos normas derogadas y no figuran ni la LEY 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid ni la Orden 2680/2024, de 7 de noviembre, por la que se establecen los requisitos y estándares de calidad para la acreditación de los centros y servicios de atención social.
- **Control de calidad**
 - Sesiones periódicas del equipo auditor para la unificación de criterios.
 - Disponibilidad de los protocolos de actuación del equipo auditor.
 - Programas de formación continuada sobre los cambios normativos (se supone que será una formación para los auditores, pero no lo especifica).
 - En el apartado específico relativo al Control de calidad, hay que reseñar que este aspecto se refiere a la supervisión y control de la calidad que la empresa adjudicataria lleva a cabo sobre su propia actividad. Parece que en este apartado de su informe lo cofunden con el control de la calidad y seguimiento de resultados del sistema de la empresa auditada cuando mencionan “Situación de la evolución de los acuerdos y avances para cada centro”. No queda claro a qué se refieren.
 - Informe periódico del avance del servicio.

Madrid, a la fecha de la firma

Ignacio Retuerto Massa

Coordinador de Calidad, Estrategia y Relaciones Institucionales



La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificación: 1240702065587782276662