

## INFORME RELATIVO AL LOTE 4 DE LA LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DIRIGIDO A LAS PERSONAS EN SITUACION DE DENPENDENCIA DE LA COMUNIDAD DE MADRID, 5 LOTES: ÁREAS ESTE, NORESTE, NOROESTE, SUR Y OESTE EXPTE 061/2025 (A/SER-046440/2024)

### ANTECEDENTES

Mediante Orden 2683/2024 del 19 de septiembre de 2024 se acordó el inicio y tramitación del contrato de servicios denominado “Servicio de ayuda a domicilio dirigido a las personas en situación de dependencia de la Comunidad de Madrid, 5 lotes: áreas este, noreste, noroeste, sur y oeste”, a propuesta de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia.

Así mismo, por la Orden 455/2024, del 3 de junio, 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:

4.- Gestión y Organización del Servicio.	Hasta 12 puntos
4.1. Definición de Responsabilidades en la organización del personal con especial referencia a la selección de recursos humanos y distribución de las jornadas, así como a la gestión de las sustituciones de personal que fueran necesarias.	
4.2. Esquema organizativo de la adjudicación de servicios, teniendo en cuenta el número de personas usuarias, los tiempos de desplazamiento y la horquilla de los horarios de los servicios.	
4.3. Medios materiales adicionales que aportarán para la ejecución. Más allá de los exigidos en el PPTP.	
5.- Protocolos para la Atención a las Personas Dependientes.	Hasta 5 puntos
5.1. Protocolo de servicio: puesta en marcha, gestión de listas de espera, de ausencias, o detección de situaciones de riesgos.	
5.2. Protocolos de actuación cuando se requiera la atención de dos auxiliares de ayuda a domicilio (por necesidad de realización de ciertos esfuerzos físicos, etc.).	
5.3. Protocolo de tenencia y custodia de llaves.	
6.- Valoración de la Herramienta Informática de Gestión.	Hasta 10 puntos
6.1. Aumentar las funcionalidades básicas en el módulo de gestión de usuarios y del servicio (acumulativamente) más allá de las exigidas en el PPT.	
6.2. Sustituir el acceso web por una aplicación para el usuario y el cuidador, que cumpla con los requisitos de accesibilidad y comunicación que exigen las normas ISO o bien, UNE aplicables.	
6.3. Mejorar el módulo de gestión de servicios ofreciendo a los empleados públicos que se conecten vía web, la posibilidad de extraer datos en tiempo real visualizar en una única tabla indicadores relativos relevantes del usuario tales como número de usuarios, perfil de usuarios por grado, por sexo, por edad, indicadores relevantes de naturaleza económico- financiera e indicadores relevantes de servicio (grado y número de incidencias, condensación de horas por servicio etc.)	
7.- Propuesta de Mantenimiento y Ampliación del Proyecto SAD Cerca de Ti.	Hasta 3 puntos
7.1. Exposición clara de la gestión y organización del proyecto.	

7.2. Planificación y propuesta de ampliación del proyecto piloto.	
7.3. Evaluación para el desarrollo y mejora del proyecto.	
<b>8.- Propuesta de Mantenimiento y Ampliación del Proyecto de Envejecimiento Activo.</b>	<b>Hasta 3 puntos</b>
8.1. Exposición detallada y clara de la gestión y organización del proyecto.	
8.2. Planificación y propuesta de ampliación del proyecto piloto.	
8.3. Evaluación para el desarrollo y mejora del proyecto.	
<b>9.- Propuesta de Mantenimiento y Ampliación del Proyecto Soledad no Deseada.</b>	<b>Hasta 3 puntos</b>
9.1. Exposición clara de la gestión y organización del proyecto.	
9.2. Planificación y propuesta de ampliación del proyecto piloto.	
9.3. Evaluación para el desarrollo y mejora del proyecto.	

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

La distribución de la puntuación se hará de manera proporcional en todos los aspectos de valoración enunciados. Este método asegura que la puntuación sea proporcional, justa y refleje adecuadamente el número de elementos justificados en cada criterio. Esto garantiza que cada propuesta sea evaluada de manera equitativa, considerando la importancia relativa de cada uno de los ítems evaluados.

Método de Valoración:

1: *Concurrencia Total*: Si se presentan y justifican adecuadamente los tres elementos de la categoría, se adjudicará la puntuación máxima.

2: *Concurrencia Parcial*:

2.1.- Si se presentan y justifican adecuadamente dos elementos de la categoría, se concederá dos tercios de la puntuación máxima.

2.2.- Si se presenta y justifica adecuadamente un elemento de la categoría, se concederá un tercio de la puntuación máxima.

3: *Ausencia o Justificación Insuficiente*: Si no se presentan elementos o no se justifican adecuadamente, no se otorgará puntuación.

## 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:

### LOTE 4.- OESTE

APARTADOS/ EMPRESA	ARQUISOCIAL	QUAVITAE	SERVEO SOCIAL	UTE ATENDE
<b>4.</b>	<b>8.33</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>9.66</b>
4.1	3	4	4	3
4.2	1.33	3	4	2.66
4.3	4	4	4	4
<b>5.</b>	<b>4.17</b>	<b>5</b>	<b>3,68</b>	<b>4.17</b>
5.1	1.68	1,68	1,68	1.68
5.2	0.83	1,66	1	0.83
5.3	1.66	1,66	1	1.66
<b>6.</b>	<b>8.8</b>	<b>10</b>	<b>8,83</b>	<b>8.8</b>
6.1	3,3	3,34	3,3	3,3
6.2	3.3	3,33	2,2	3.3
6.3	2.2	3,33	3,33	2.2
<b>7.</b>	<b>2.1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2.4</b>
7.1	0.7	1	1	1
7.2	0.7	1	1	0.7
7.3	0.7	1	1	0.7
<b>8.</b>	<b>1.7</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2.2</b>
8.1	0.7	1	1	1
8.2	0.5	1	1	0.7
8.3	0.5	1	1	0.5
<b>9.</b>	<b>1.7</b>	<b>3</b>	<b>2,5</b>	<b>2.4</b>
9.1	0.7	1	1	1
9.2	0.5	1	0,5	0.7
9.3	0.5	1	1	0.7
<b>TOTAL</b>	<b>26,8</b>	<b>35</b>	<b>33,01</b>	<b>29,63</b>

Las determinaciones de estas evaluaciones se justifican a continuación:



## LOTE 4. OESTE

### *Empresa ARQUISOCIAL*

---

#### **4.- Gestión y valoración del Servicio.**

##### **4.1.- Definición de responsabilidades en la organización del personal con especial referencia a la selección de recursos humanos y distribución de las jornadas, así como a la gestión de las sustituciones de personal que fueran necesarias.**

No se clarifica la definición de responsabilidades respecto a la organización del personal, aunque si se define el procedimiento para la selección de recursos humanos, así como para la gestión de las sustituciones de personal que fueran necesarias, resultando largo y poco eficiente en el tiempo, no correspondiéndose con las dificultades que se pueden encontrar para la contratación de personal capacitado y la disponibilidad de tiempo para manejar situaciones urgentes (por ejemplo, sustituir al personal en el mismo día).

Es reseñable el establecimiento de un compromiso claro en la conciliación familiar del personal, abogando por jornadas intensivas y no partidas.

##### **4.2.- Esquema organizativo de la adjudicación de servicios, teniendo en cuenta el número de personas usuarias, los tiempos de desplazamiento y la horquilla de los horarios de los servicios.**

Se establece una organización territorial basada en equipos de proximidad, distribuidos por zonas geográficas homogéneas para reducir los tiempos de desplazamiento y optimizar la utilización de recursos, si bien no se justifica la horquilla de horarios necesaria entre servicios teniendo en cuenta el número de usuarios en cada zona, ni el tiempo de desplazamiento.

Se propone el apoyo del sistema operativo JANO para la planificación de los servicios, y para la utilización de geocalización a través de JANO Mobile [REDACTED] fortaleciendo el control, la transparencia y la planificación eficiente del servicio.

##### **4.3.- Medios materiales adicionales que aportarán para la ejecución, más allá de los exigidos en el PPTP.**

Se aportan medios adicionales [REDACTED] para reducir desplazamientos, y otros.



## **5.- Protocolos para la atención a las personas dependientes.**

### **5.1.- Protocolo de servicio**

Se establece un protocolo de servicio debidamente argumentado, mediante la implementación del Sistema JANO con App accesible para el seguimiento, en tiempo real, del desarrollo del servicio, y protocolos específicos para su puesta en marcha, la gestión de la lista de espera, el control y seguimiento de ausencias, u otras incidencias, y la detección de situaciones de riesgo social, mediante la activación de alertas desde el Call Center multicanal.

### **5.2.- Protocolos de actuación cuando se requiera la atención de dos auxiliares de ayuda a domicilio.**

Si bien el protocolo se ajusta a lo exigido en el PPT y contempla adecuadamente la intervención de dos auxiliares en determinados supuestos, proponiendo la evaluación de estos casos desde coordinación y validando la necesidad de este servicio, mediante una planificación adaptada, no se plantea la necesidad de consensuar con el órgano administrativo correspondiente la necesidad de implementar el servicio compartido, proponiendo un desarrollo genérico, que presenta escasa definición práctica operativa o de procedimientos específicos que permitan valorar una implementación más eficaz o diferenciadora.

### **5.3.- Protocolo de tenencia y custodia de llaves.**

El protocolo se ajusta a PPT, estableciendo el registro a través de un sistema digital, siendo la custodia de llaves responsabilidad del personal auxiliar asignado, describiendo la trazabilidad del sistema mediante la herramienta JANO, con la autorización previa de la persona usuaria.

## **6.- Valoración de la herramienta informática de gestión.**

### **6.1.- Aumentar las funcionalidades básicas en el módulo de gestión de usuarios y del servicio más allá de las exigidas en el PPT.**

Se propone la utilización del sistema de gestión [REDACTED]

[REDACTED] en la visita de alta del servicio.

### **6.2.- Sustituir el acceso web por una aplicación para el usuario y el cuidador, que cumpla los requisitos de accesibilidad y comunicación que exigen las normas ISO-UNE aplicables.**

Se propone la sustitución del acceso web mediante la incorporación de una App para personas usuarias y cuidadores, accesible y compatible con la normativa aplicable. Incluye notificaciones, seguimiento en tiempo real, confirmación de visitas y canal de incidencias.

### **6.3.- Mejorar el módulo de gestión de servicios ofreciendo a los empleados públicos que se conecten vía web, la posibilidad de extraer datos en tiempo real.**

La herramienta informática propuesta reúne los requisitos mínimos exigidos de interoperabilidad, plena disponibilidad y nivel alto de cumplimiento, según normativa de confidencialidad.

La propuesta cumple con los requisitos establecidos, ofreciendo acceso web con extracción de datos en tiempo real y una visualización integrada de indicadores por usuario (sexo, edad, grado) y datos económicos y operativos integrados en panel único. No obstante, el planteamiento se limita a una descripción funcional, reduciéndose la mejora a unificar todos los datos en una tabla única y a la conexión a Jano, no considerándose como una mejora cualitativa ni de adaptación específica para favorecer el seguimiento por parte de la Comunidad de Madrid sin detallar aspectos técnicos o metodológicos que permitan valorar con mayor precisión su nivel de implementación o mejora efectiva del servicio

## **7.- Propuesta de mantenimiento y ampliación del proyecto SAD “Cerca de ti”.**

### **7.1.- Exposición clara de la gestión y organización del proyecto.**

La exposición presenta una organización clara y estructurada del proyecto, con una propuesta de coordinación adecuada, con la red comunitaria, y especialmente sanidad y servicios sociales, [REDACTED]

[REDACTED] No obstante, el desarrollo se expresa sin un mayor nivel de profundización técnica que permita valorar con mayor detalle su planificación operativa, priorizando la gestión del personal sobre la innovación social a favor del usuario y el servicio.

### **7.2.- Planificación y propuesta de ampliación del proyecto piloto.**

La propuesta expone adecuadamente el modo y forma de la ampliación del proyecto, mediante una expansión progresiva según las necesidades territoriales, ampliando a nuevas zonas mediante el refuerzo del equipo de atención inmediata y la estructura de coordinación, a partir del sexto mes de inicio del contrato, cuando se vayan conociendo los resultados del piloto, destacando la adaptabilidad del servicio a perfiles diversos. Sin embargo, la planificación resulta genérica, sin definir los objetivos concretos que persigue el proyecto ni detallar mecanismos de seguimiento operativo.

### **7.3.- Evaluación para el desarrollo y mejora del proyecto.**

Se considera que la propuesta se ajusta PPT, evaluación semestral mediante indicadores de calidad, análisis de satisfacción y seguimiento técnico mediante el sistema JANO, pero sin aportaciones significativas, responde al mínimo exigido sin desarrollo adicional, esto es, no incorpora elementos metodológicos o herramientas adicionales que permitan valorar una mejora sustantiva del proyecto.

## **8.- Propuesta de mantenimiento y ampliación del proyecto de Envejecimiento activo.**

### **8.1.- Exposición clara de la gestión y organización del proyecto.**

Propuesta estructurada en cuanto a la gestión y organización del proyecto, mediante el establecimiento de un equipo técnico específico y un enfoque integral, incorporando



diversos profesionales y diseñando actividades adaptadas al perfil de usuario/a. No obstante, se detecta falta de claridad en la exposición, lo que dificulta la comprensión completa del modelo de gestión planteado.

### **8.2.- Planificación y propuesta de ampliación del proyecto piloto.**

[REDACTED]

No obstante, el desarrollo carece de concreción suficiente respecto a la implementación progresiva y coordinación operativa, limitando el alcance de su aportación.

### **8.3.- Evaluación para el desarrollo y mejora del proyecto.**

Se propone la realización de una evaluación semestral, a través de indicadores de participación, satisfacción y mejora funcional, mediante el registro informatizado en la herramienta JANO, analizando el impacto individual y colectivo, para valorar la sostenibilidad del proyecto.

Se considera que la propuesta se ajusta PPT, pero sin aportaciones significativas, ni mecanismos adicionales que refuercen la evaluación del impacto o la sostenibilidad del proyecto.

## **9.- Propuesta de mantenimiento y ampliación del Proyecto Soledad no deseada.**

### **9.1.- Exposición clara de la gestión y organización del proyecto.**

Se propone un enfoque comunitario mediante acciones coordinadas que buscan fortalecer los factores protectores individuales y comunitarios, para evitar la aparición de situaciones de soledad, promoviendo la salud emocional y las habilidades relacionales desde edades tempranas, fomentando el voluntariado y las actividades relacionales.

Sin embargo, se aprecia cierta confusión conceptual con actuaciones propias del ámbito del envejecimiento activo, lo que debilita la claridad del enfoque específico del proyecto y resta identidad a este proyecto.

### **9.2.- Planificación y propuesta de ampliación del proyecto piloto.**

Se propone la extensión del programa a más municipios, reforzando las actividades en grupo y la coordinación con recursos municipales y de salud. Se considera poco viable la propuesta que se incluye para que los comercios de la zona actúen como agentes de detección, dado el número de usuarios activos y la extensión territorial del área.

### **9.3.- Evaluación para el desarrollo y mejora del proyecto.**

Se plantea la evaluación con la herramienta JANO, con trazabilidad y seguimiento semestral, a través de indicadores de participación y satisfacción, ajustes basados en resultados de uso y bienestar reportado, poniendo en valor el Proyecto “La CAM cuida y conecta”. Se propone la implementación en todas las zonas del Lote, sin embargo, el



planteamiento se limita a un esquema general sin detallar procedimientos específicos de análisis o mejora.

### ***Empresa QUAVITAE***

---

#### **4.- Gestión y valoración del Servicio.**

##### ***4.1.- Definición de responsabilidades en la organización del personal con especial referencia a la selección de recursos humanos y distribución de las jornadas, así como a la gestión de las sustituciones de personal que fueran necesarias***

La definición de responsabilidades en la organización del personal destaca por su enfoque preciso y realista. La propuesta demuestra una adecuada planificación en la selección de recursos humanos, adaptada a las condiciones específicas del lote: dispersión geográfica, edad media elevada de los usuarios, extensión geográfica, y la presencia de municipios rurales, lo que repercute y justifica la dificultad de contratación de personal auxiliar que necesitan vehículo para la prestación del servicio. Estos factores se abordan con solvencia, garantizando la cobertura del servicio en contextos especialmente complejos.

La distribución de las jornadas y la gestión de sustituciones están claramente justificadas, lo que refleja una estructura sólida y operativa.

##### ***4.2.- Esquema organizativo de la adjudicación de servicios, teniendo en cuenta el número de personas usuarias, los tiempos de desplazamiento y la horquilla de los horarios de los servicios.***

La propuesta presenta una organización inicial bien fundamentada para la adjudicación de servicios, incorporando criterios de prelación y planificación de inicio. Sin embargo, no se desarrolla la organización operativa en función de los tiempos de desplazamiento ni la adaptación a la horquilla horaria, lo que limita su grado de definición.

##### ***4.3.- Medios materiales adicionales que aportarán para la ejecución, más allá de los exigidos en el PPTP.***

Se ofrecen como medios materiales adicionales infraestructuras extra, dispositivos digitales y otras ayudas técnicas.

#### **5.- Protocolos para la atención a las personas dependientes.**

Es destacable que, si bien todas las entidades hacen una referencia en este lote a las características del territorio y de la población del mismo, QUAVITAE logra que, el planteamiento que realiza de los protocolos, se traduzca en una verdadera singularización del servicio a las necesidades concretas, y que las posibles incidencias que ofrece la realidad geográfica o el volumen de los usuarios sea planteado y resuelto de forma coherente y eficaz, siendo la única que ha tenido en cuenta la idiosincrasia del territorio y de los usuarios, para adaptar y presentar unos protocolos más útiles y específicos para este lote en cuestión.

### **5.1.- Protocolo de servicio.**

Se justifica amplia y adecuadamente el protocolo del servicio, mediante el establecimiento de estándares de calidad para garantizar que los servicios y profesionales cumplan las expectativas de las personas usuarias. [REDACTED]

También plantean como mejora, el establecimiento de plazos más cortos de los recogidos en PPT para la gestión de altas de servicios ordinarios, así como en los casos de urgencia.

### **5.2.- Protocolos de actuación cuando se requiera la atención de dos auxiliares de ayuda a domicilio.**

El protocolo presentado cumple con los requerimientos del PPT, destacando la inclusión [REDACTED] que optimiza los recursos humanos y mejora la asistencia sin comprometer la calidad del servicio, evitando duplicidades innecesarias y favoreciendo la eficiencia operativa, para optimizar la asistencia de las personas usuarias, reduciendo la necesidad de la presencia permanente de una segunda persona auxiliar en algunos servicios, de modo que no se reduzca el número de horas de prestación.

### **5.3.- Protocolo de tenencia y custodia de llaves.**

Se plantea la presentación de un sistema de mejoras para los casos excepcionales y temporales de la custodia de llaves, así como otras posibilidades, en el caso que la situación excepcional perdure en el tiempo, evidenciando un enfoque proactivo y preventivo que refuerza la seguridad y continuidad del servicio.

## **6.- Valoración de la herramienta informática de gestión.**

Esta entidad ofrece un producto similar en sus especificidades técnicas al resto de las licitadoras. En cambio, cuenta con dos elementos diferenciadores, que aportan mayor garantía a la Administración, [REDACTED]

### **6.1.- Aumentar las funcionalidades básicas en el módulo de gestión de usuarios y del servicio más allá de las exigidas en el PPT.**

Se ofrece un módulo que cumple adecuadamente con los requisitos establecidos en el PPT. Aunque no se añaden mejoras reseñables en esta sección, la herramienta es funcional y operativa para una gestión eficaz de usuarios y servicios.

### **6.2.- Sustituir el acceso web por una aplicación para el usuario y el cuidador, que cumpla los requisitos de accesibilidad y comunicación que exigen las normas ISO-UNE aplicables.**

Se propone la sustitución del acceso web a través de una app asociada a su herramienta de gestión "Contigo VI- Hogar", basada en un diseño perceptible, interoperable, comprensible y



robusto, que facilita la participación de las personas usuarias, permitiendo la creación de respuestas para que no tengan que escribir.

**6.3.- Mejorar el módulo de gestión de servicios ofreciendo a los empleados públicos que se conecten vía web, la posibilidad de extraer datos en tiempo real.**

Se ofrece un módulo de gestión adaptado a las necesidades del servicio, mediante funcionalidades que recogen la autenticación a través del control de accesos por perfil, cumpliendo con los requisitos de la normativa de Protección de Datos, la visualización de indicadores de gestión (usuarios activos, tiempo medio de servicios), los datos por zonas, explotación de informes, etc.

La solución informática destaca por su robustez, interoperabilidad y cumplimiento normativo en materia de protección de datos, ofreciendo una herramienta potente y versátil que facilita la toma de decisiones y el seguimiento del servicio

**7.- Propuesta de mantenimiento y ampliación del proyecto SAD “Cerca de ti”.**

Se destaca el hecho de que la entidad ya cuenta con experiencias y éxitos de innovación social con otras AAPP previas, ofreciendo su *know-how* y las enseñanzas adquiridas.

**7.1.- Exposición clara de la gestión y organización del proyecto.**

Se observa orden y coherencia en la exposición de este apartado, ofreciendo una implementación basada en diferentes metodologías y criterios, acordes al proyecto, y que garantizan su viabilidad.

**7.2.- Planificación y propuesta de ampliación del proyecto piloto.**

Se propone una metodología adaptada a las particularidades del área de la Comunidad de Madrid, basada en la coexistencia de zonas urbanas densas y áreas rurales dispersas, estableciendo de esta manera criterios de inclusión diferenciados para las diferentes zonas.

Con respecto a la ampliación del proyecto, se propone realizar un despliegue de forma progresiva, aumentando la propuesta a tres zonas en periodo de prórroga del contrato, al finalizar el segundo año.

**7.3.- Evaluación para el desarrollo y mejora del proyecto.**

Se propone un sistema de evaluación mediante la utilización de diferentes indicadores, como la gestión operativa y los indicadores de satisfacción.

Las propuestas aportadas profundizan y amplían el desarrollo del proyecto recogido en el PPT, lo que permite ajustar el desarrollo del proyecto de forma continua. Esta estrategia demuestra experiencia previa y una capacidad real de mejora continua.



## **8.- Propuesta de mantenimiento y ampliación del proyecto de Envejecimiento activo.**

### **8.1.- Exposición clara de la gestión y organización del proyecto.**

Se detalla de forma clara, coherente y correcta la gestión y organización del proyecto, teniendo en cuenta la complejidad de la zona, mediante un modelo de actuación centrado en hábitos saludables, seguridad, formación y participación.

### **8.2.- Planificación y propuesta de ampliación del proyecto piloto.**

Se destalla la implementación por fases, combinando la presencialidad en domicilio con actuaciones online, personalizando por perfiles y garantizando la accesibilidad digital.

Se incluyen diferentes talleres adaptados a personas mayores, como gimnasia de bajo impacto, talleres de nutrición o club de senderismo, así como actividades que fomenten la seguridad y la formación, como talleres de prevención de caídas, uso seguro de medicamentos, alfabetización digital o estimulación cognitiva.

### **8.3.- Evaluación para el desarrollo y mejora del proyecto.**

Se proponen tres valoraciones, en función de la satisfacción de los usuarios, así como la utilización de indicadores de control de calidad que permitan, en tiempo real, el acceso a paneles interactivos basados [REDACTED]

El uso de alertas visuales refuerza la capacidad de detección precoz y respuesta ágil ante desviaciones.

## **9.- Propuesta de mantenimiento y ampliación del Proyecto Soledad no deseada.**

### **9.1.- Exposición clara de la gestión y organización del proyecto.**

Se realiza un planteamiento organizado y adecuadamente estructurado, fomentando la participación activa, las alianzas locales, y las acciones presenciales y digitales que fomenten las relaciones de calidad. [REDACTED]

### **9.2.- Planificación y propuesta de ampliación del proyecto piloto.**

Se realiza una propuesta, basada en diferentes metodologías, de detección temprana de situaciones de soledad no deseada. Así mismo, se ofrece la incorporación de un asistente virtual, Elvira, diseñado para que las personas mayores puedan mantener un diálogo telefónico adaptado, con el fin de evaluar la percepción subjetiva de soledad.

Se ofrece [REDACTED]  
relacionadas con la soledad no deseada.

La propuesta de ampliación está estructurada en 3 ejes de sensibilización comunitaria, intervención directa e innovación.

### **9.3.- Evaluación para el desarrollo y mejora del proyecto.**

Se propone una evaluación fundamentada en indicadores de satisfacción, actividad y mejora del bienestar. El enfoque metodológico es preciso, lo que permite realizar ajustes efectivos para incrementar el impacto del proyecto.

## ***Empresa SERVEO***

---

### ***4.- Gestión y valoración del Servicio.***

#### ***4.1.- Definición de responsabilidades en la organización del personal con especial referencia a la selección de recursos humanos y distribución de las jornadas, así como a la gestión de las sustituciones de personal que fueran necesarias.***

Se realiza una exposición claramente definida de las responsabilidades en cuanto a la organización del personal, destacando la creación de un equipo, conformado por cinco profesionales encargados de gestionar el proceso para la valoración y selección del personal cualificado, además de la utilización de herramientas digitales para el reclutamiento de personal, optimizando el tiempo y la selección.

Se ofrece ampliar la ratio de coordinadores, para dar soporte al equipo de Coordinación, además como un equipo de respaldo para los turnos de tarde y fin de semana.

Se especifica, con datos estadísticos, la distribución de jornadas, en función de la experiencia en la prestación del servicio en algunos de los municipios que corresponden a este lote, lo que se valora de forma positiva, al igual que la gestión propuesta para la sustitución de personal, destallando un protocolo de aplicación en las diferentes situaciones.

#### ***4.2.- Esquema organizativo de la adjudicación de servicios, teniendo en cuenta el número de personas usuarias, los tiempos de desplazamiento y la horquilla de los horarios de los servicios.***

Se establece un modelo de gestión acorde a PPT, basado en criterios de atención centrada en la persona, en relación a la persona usuaria y su entorno familiar, valorando las características a tener en cuenta en la asignación de horarios.

Se propone, para mejorar los tiempos entre servicios y [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] que permite una ubicación con gran precisión y en tiempo real.

#### ***4.3.- Medios materiales adicionales que aportarán para la ejecución, más allá de los exigidos en el PPTP.***

Se ofrecen medios materiales adicionales tales como oficinas accesibles, última tecnología informática (Plaser), centralita integrada con CRM, grabación de llamadas, y otras mejoras tecnológicas.

### ***5.- Protocolos para la atención a las personas dependientes.***

#### ***5.1.- Protocolo de servicio***

Se ofrece un protocolo estructurado y ajustado a PPT, aportando como mejora, para las personas con discapacidad auditiva, la incorporación de un intérprete en lengua de signos, así como, información en formato braille para personas con discapacidad visual

Se propone la reducción de tiempos desde la gestión hasta el inicio del servicio.

### **5.2.- Protocolos de actuación cuando se requiera la atención de dos auxiliares de ayuda a domicilio.**

Se propone un protocolo de actuación adecuado, ajustado a PPT para las situaciones excepcionales en las que se requieren la presencia de dos auxiliares para la prestación del servicio.

Se ofrece como mejora [REDACTED] permite la resolución personalizada de necesidades detectadas, como alzas para las camas. No obstante, la propuesta no concreta su integración operativa en los procedimientos habituales ni su impacto esperado en la mejora del servicio

### **5.3.- Protocolo de tenencia y custodia de llaves.**

El protocolo presentado se ajusta a lo establecido en el PPT, pero no aporta soluciones adicionales que aborden la continuidad del servicio una vez superado el plazo máximo de 6 meses de custodia de llaves. La propuesta no contempla alternativas que palien esta limitación temporal, ni desarrolla un enfoque más amplio sobre la gestión integral de esta cuestión.

## **6.- Valoración de la herramienta informática de gestión.**

### **6.1.- Aumentar las funcionalidades básicas en el módulo de gestión de usuarios y del servicio más allá de las exigidas en el PPT.**

Se propone un proyecto que cumple con las especificaciones del pliego y detalla un [REDACTED]  
[REDACTED] las apps de familias y personal auxiliar, para facilitar la comunicación mediante videoconferencias, permitiendo personalizar la atención, la gestión de tareas, establecer preferencias en cuanto hábitos de salud, rutinas, etc., y ofrece también formación específica para los usuarios y sus familiares.

### **6.2.- Sustituir el acceso web por una aplicación para el usuario y el cuidador, que cumpla los requisitos de accesibilidad y comunicación que exigen las normas ISO-UNE aplicables.**

Se propone la sustitución del acceso web mediante la implantación del módulo de gestión Plaser Family, que cumple con los requisitos exigidos en el PPT, garantizando la trazabilidad, autenticidad y confidencialidad, así como, la plena interoperabilidad. No obstante, las mejoras incluidas no suponen un valor añadido específico orientado a mejorar la experiencia o accesibilidad del usuario y del cuidador.

### **6.3.- Mejorar el módulo de gestión de servicios ofreciendo a los empleados públicos que se conecten vía web, la posibilidad de extraer datos en tiempo real.**

Se ofrece un módulo de gestión a través de la plataforma Plaser, detallando una tabla global de indicadores que se pueden consultar en tiempo real, relativos a la persona usuaria, tipología, incidencias, datos económico-financieros y horas de servicio.



## **7.- Propuesta de mantenimiento y ampliación del proyecto SAD “Cerca de ti”.**

### **7.1.- Exposición clara de la gestión y organización del proyecto.**

Se realiza una correcta exposición del proyecto, basado en ejes y objetivos estratégicos muy adecuados al servicio y a las necesidades de las personas, mediante la incorporación de equipos reducidos adaptados a las características territoriales del lote, utilizando el algoritmo Kmeans para una zonificación óptima.

### **7.2.- Planificación y propuesta de ampliación del proyecto piloto.**

Se ofrece una planificación y propuesta viable de la ampliación del proyecto, haciendo especial énfasis en el uso de la última tecnología Plaser [REDACTED]

[REDACTED] que será la persona auxiliar responsable de la planificación diaria, atención de llamadas y mensajes de la persona usuaria, así como, la resolución de incidencias leves. [REDACTED]

Se propone ampliar el proyecto teniendo en cuenta factores como el índice de envejecimiento en la zona o la dispersión geográfica de [REDACTED]

[REDACTED] que la repartición sea más óptima en función de las distancias.

### **7.3.- Evaluación para el desarrollo y mejora del proyecto.**

Se propone una evaluación semestral por un evaluador externo, mediante encuestas, reuniones con agentes sociales y análisis de continuidad y calidad del servicio. Asimismo, para evaluar el proyecto piloto, se tendrán en cuenta indicadores de proximidad y accesibilidad, atención personalizada, innovación tecnológica, formación y desarrollo personal.

## **8.- Propuesta de mantenimiento y ampliación del proyecto de Envejecimiento activo.**

### **8.1.- Exposición clara de la gestión y organización del proyecto.**

Se realiza una descripción precisa y adecuada de la gestión y organización del proyecto, estableciendo tres ejes y objetivos estratégicos, en base a los cuales orientarán las actuaciones propuestas en el proyecto, como son, accesibilidad, participación e inclusión en la vida comunitaria y promoción de la salud.

### **8.2.- Planificación y propuesta de ampliación del proyecto piloto.**

Se propone la realización de un diagnóstico de necesidades de las personas usuarias, a través de la plataforma digital Plaser, distinguiendo cinco perfiles de personas usuarias, para agendar las actividades a desarrollar.

Se ofrece también la [REDACTED] móvil habitual en un dispositivo de fácil uso.

Como complemento, para todas las actividades, [REDACTED] que se valora positivamente.

Para la ampliación del proyecto, se propone evaluar el grado de satisfacción de las personas usuarias (muestra representativa del 20%), tanto en función de las actividades diseñadas, como de los recursos tecnológicos y los productos de apoyo empleados.

### **8.3.- Evaluación para el desarrollo y mejora del proyecto.**

Se propone la evaluación externa mediante indicadores de calidad, encuestas de satisfacción análisis de participación y mejora del modelo, para dotar de mayor fiabilidad los resultados. Basados en estos resultados, se propondrán las acciones que sean necesarias para mejorar la calidad del proyecto.

## **9.- Propuesta de mantenimiento y ampliación del Proyecto Soledad no deseada.**

### **9.1.- Exposición clara de la gestión y organización del proyecto.**

Se ofrece una exposición clara y organizada, basada en ejes y objetivos estratégicos de sensibilización y concienciación, detección temprana, intervención, acompañamiento, tecnología y creación de espacios, así como en la mejora de la autopercepción, teniendo en cuenta factores sociodemográficos, psicológicos, salud y sociales.

Se ofertan [REDACTED] que permite realizar video llamadas, enviar mensajes y acceder a aplicaciones de salud digital, combatir la soledad, realizar juegos cognitivos y acompañamiento.

### **9.2.- Planificación y propuesta de ampliación del proyecto piloto.**

Se ofrece un plan de intervención definido en conjunto con la persona usuaria, estableciendo objetivos específicos, actividades en las que puede participar y apoyos que precisa para ello. De la misma manera, para la planificación del proyecto, se establecen acciones generales, con [REDACTED]

Con respecto a la ampliación del proyecto, se propone un seguimiento con el fin de, ajustar las actividades con mayor aceptación y sustituir las de menos participación por otras nuevas. La formulación de la estrategia de ampliación resulta poco clara, sin detallar suficientemente los criterios o mecanismos concretos para la adaptación progresiva del proyecto en función del seguimiento realizado.

### **9.3.- Evaluación para el desarrollo y mejora del proyecto.**

Se propone la evaluación externa mediante indicadores de campaña, impacto, satisfacción y ajustes de intervención mensuales y anuales.

## ***Empresa ATENDE***

---

### ***4.- Gestión y valoración del Servicio.***

#### ***4.1.- Definición de responsabilidades en la organización del personal con especial referencia a la selección de recursos humanos y distribución de las jornadas, así como a la gestión de las sustituciones de personal que fueran necesarias***

Aunque no se explicitan de forma clara las responsabilidades organizativas del personal, la propuesta detalla el proceso de selección de recursos humanos, la distribución de jornadas y la gestión de sustituciones, incluyendo la creación de equipos con estructura flexible. Asimismo, se plantea una ampliación de la ratio de personal de coordinación respecto a lo establecido en el PPT. No obstante, se echa en falta una definición más precisa de los roles funcionales y de los mecanismos de supervisión interna, que permita valorar con mayor profundidad la eficacia del modelo organizativo propuesto.

#### ***4.2.- Esquema organizativo de la adjudicación de servicios, teniendo en cuenta el número de personas usuarias, los tiempos de desplazamiento y la horquilla de los horarios de los servicios.***

Si bien se establece una adjudicación de servicios organizada, incluyendo la creación de varios [REDACTED] que participarán tanto en la adjudicación del servicio como en el seguimiento del mismo, dicha metodología no va acompañada de un sistema de prioridades en cuanto al nº de personas que se precisan, el coste que supondría el aumento del equipo, el volumen de trabajo añadido, las jornadas laborales y las horas de servicio requeridos.

Se tiene en valor la propuesta de vehículos con sistema de geolocalización avanzada, para facilitar la movilidad en lugares más aislados y la [REDACTED]  
[REDACTED] No se detalla suficientemente cómo se integran estos elementos en la planificación ni su impacto operativo en la horquilla horaria del servicio.

#### ***4.3.- Medios materiales adicionales que aportarán para la ejecución, más allá de los exigidos en el PPTP.***

Se ofrecen medios adicionales tales como inf[REDACTED]  
técnicos, tecnológicos, ayudas técnicas salas multifuncionales, dispositivos móviles y medidas de accesibilidad avanzadas.

### ***5.- Protocolos para la atención a las personas dependientes.***

#### ***5.1.- Protocolo de servicio***

Se ofrece un protocolo de actuación debidamente argumentado, destacando la gestión ágil de la lista de espera, mejorando los tiempos establecidos con respecto al PPT. También se desarrolla un protocolo de ausencias con seguimiento semestral y un protocolo para la detección de riesgos, mediante la utilización de instrumentos específicos de valoración.



## **5.2.- Protocolos de actuación cuando se requiera la atención de dos auxiliares de ayuda a domicilio.**

Se ofrece un protocolo de actuación debidamente argumentado y pautado, la propuesta no incorpora elementos adicionales que refuercen su aplicabilidad, eficacia operativa o capacidad de adaptación a distintos contextos, limitando así su valor añadido.

## **5.3.- Protocolo de tenencia y custodia de llaves.**

Se ofrece un protocolo de actuación debidamente argumentado y pautado. Se pone en valor la custodia en sala vigiladas y con acceso restringido a personas autorizadas (huella).

[REDACTED] mi [REDACTED] que  
garanticen el acceso seguro al domicilio.

## **6.- Valoración de la herramienta informática de gestión.**

### **6.1.- Aumentar las funcionalidades básicas en el módulo de gestión de usuarios y del servicio más allá de las exigidas en el PPT.**

Se ofrece la herramienta informática [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED] que es una App vinculada a  
la primera y de uso exclusivo del personal.

Se propone la puesta en marcha de la App durante el primer mes de gestión, mejorando el plazo de dos meses indicado en PPT. Cabe destacar su funcionalidad, ya que dispone de un "Botón de riesgo" que permite proteger a los/as profesionales ante posibles situaciones de peligro.

### **6.2.- Sustituir el acceso web por una aplicación para el usuario y el cuidador, que cumpla los requisitos de accesibilidad y comunicación que exigen las normas ISO-UNE aplicables.**

Se ofrece la sustitución del acceso web a través de la aplicación T-Asisto, app multiplataforma conectada a gestión de usuarios, facturas, tareas, sustituciones y contratos accesibles, entre otros, además de cumplir con las normas aplicables exigidas.

### **6.3.- Mejorar el módulo de gestión de servicios ofreciendo a los empleados públicos que se conecten vía web, la posibilidad de extraer datos en tiempo real.**

Se ofrece el acceso al portal web en tiempo real para empleados públicos, además de la visualización de indicadores clave en una tabla única integrada: perfil usuario, incidencias y datos financieros. Sin embargo, no se identifican mejoras sustantivas respecto a lo requerido en el PPT ni se incorporan funcionalidades innovadoras que supongan un avance significativo en la gestión o explotación de la información.

## **7.- Propuesta de mantenimiento y ampliación del proyecto SAD "Cerca de ti".**

### **7.1.- Exposición clara de la gestión y organización del proyecto.**

Se realiza una exposición clara y detallada del proyecto, basado en el modelo holandés Buurtzorg de la atención sanitaria a domicilio. Además, está orientado hacia un modelo de

SAD de proximidad, que se asienta en una organización del servicio con una visión y aportación interdisciplinar. Destaca la experiencia previa de la implantación de proyectos similares en otras ciudades

En la presentación de los proyectos por parte de esta entidad, con carácter general, se vuelve a percibir una preferencia por la creación de grupos multidisciplinares o comisiones para la puesta en marcha de cada actuación, lo que puede ralentizar y restar efectividad a la propuesta y al servicio.

Además, respecto al planteamiento de cada proyecto piloto, se observa que la empresa tiende a plantear desde un plano teórico el pilotaje, sin incidir en cuestiones tan esenciales como el objetivo buscado, la mejora esperada en el usuario o en el servicio. Teóricamente la premisa de atender a los usuarios según sus preferencias y su plan de vida es correcto, pero en el planteamiento y aspectos de mejora no incluyen aspectos prácticos que permitan conocer el impacto real y no teórico.

### ***7.2.- Planificación y propuesta de ampliación del proyecto piloto.***

Se propone la implantación por fases, inicialmente en dos zonas de dos municipios concretos, ampliándose de forma progresiva hasta que, al finalizar los dos años de contrato y la prórroga, pudiera haber un máximo de un pilotaje implantado en cada municipio/mancomunidad. La ejecución no se iniciará antes del cuarto mes de gestión. Aunque el planteamiento resulta estructurado, la planificación carece de elementos que permitan anticipar la respuesta operativa ante posibles desviaciones o ajustes necesarios durante el desarrollo del proyecto, restando la capacidad de adaptación temprana del proyecto.

### ***7.3.- Evaluación para el desarrollo y mejora del proyecto.***

Se propone una evaluación transversal, con indicadores y herramientas, encuestas periódicas, reducción de quejas y mejora de satisfacción e integración, cada 15 días durante los seis primeros meses, con la participación activa de auxiliares, usuarios/as y profesionales técnicos en el rediseño del proyecto.

Se destaca la implementación del Proyecto Piloto "Robot Inteligente", Almudena, incorporado a modo de pilotaje y complementario al equipo de profesionales del SAD Cerca de Ti, que destaca por su innovación tecnológica, apoyo e interacción social con el equipo y usuarios/as. No obstante, la inclusión del "Robot Inteligente Almudena" como apoyo tecnológico, aunque innovadora, ofrece una aproximación de difícil aplicación práctica en cuanto a su integración efectiva y el impacto operativo en el contexto del servicio.

## ***8.- Propuesta de mantenimiento y ampliación del proyecto de Envejecimiento activo.***

### ***8.1.- Exposición clara de la gestión y organización del proyecto.***

Se detalla de forma clara la gestión y organización del proyecto, [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] con una visión integral del envejecimiento activo.



### **8.2.- Planificación y propuesta de ampliación del proyecto piloto.**

Se propone que el desarrollo de actividades comience el tercer mes de contrato, en cumplimiento de PPT, mediante la incorporación de recursos móviles y tecnológicos, para la implementación presencial y on-line, con actividades enfocadas a trabajar en los niveles físico, cognitivo, emocional y social, según el perfil de cada persona. No se profundiza en los mecanismos para garantizar la continuidad y evaluación progresiva del proyecto.

### **8.3.- Evaluación para el desarrollo y mejora del proyecto.**

Se establece la evaluación del Proyecto de forma transversal a su implementación y desarrollo, permitiendo evaluar de manera integral el impacto en las personas usuarias. Cabe destacar como mejora la inclusión de la figura de conductores/as que garantizarán el traslado de los/as participantes de su domicilio al lugar donde se desarrolle la actividad presencial y viceversa. No obstante, la propuesta no concreta los mecanismos de seguimiento ni la periodicidad de análisis que aseguren la retroalimentación continua del proyecto.

### **9.- Propuesta de mantenimiento y ampliación del Proyecto Soledad no deseada.**

#### **9.1.- Exposición clara de la gestión y organización del proyecto.**

Se establece una clara exposición de la gestión y organización del proyecto, centrado en la salud emocional y la creación de redes de apoyo social y familiar.

#### **9.2.- Planificación y propuesta de ampliación del proyecto piloto.**

La propuesta establece un esquema de ampliación basado en la evaluación de resultados tras la primera edición, seguido de un periodo destinado a análisis y selección de nuevos perfiles para futuras ediciones de dos meses. Aunque es un planteamiento lógico, la propuesta carece de concreción en cuanto a los indicadores específicos que guiarán la planificación y la forma en que se adaptará el proyecto a diferentes contextos territoriales.

#### **9.3.- Evaluación para el desarrollo y mejora del proyecto.**

Se contempla una evaluación multidimensional con apoyo externo, centrada en indicadores de participación, impacto emocional, satisfacción y sostenibilidad. No obstante, el plan no detalla los métodos o herramientas concretas, ni cómo se garantizará la retroalimentación continua para mejorar el proyecto.

Firmado en Madrid a fecha de firma BALA M. SANDRA  
Fecha: 2025.06.09 10:30

Fdo.: Subdirectora General de Servicios de  
Atención Domiciliaria y Coordinación de Programas