Andalucía se mueve con Europa
UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de Desarrollo Regional
Una manera de hacer Europa

MEMORIA DESCRIPTIVA DE CONSULTA PRELIMINAR AL MERCADO

NUEVO SISTEMA DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS PRESTACIONES DE DEPENDENCIA EN ANDALUCÍA

Fecha: Septiembre de 2021

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1 Introducción y Finalidad....4
2 La Entidad Pública Contratante....5
3 Antecedentes....6
4 Objetivos y presupuesto....14
5 Requisitos....16
5.1. Requisitos funcionales....16
5.1.1 Planificación de la prestación....16
5.1.1.1 Servicio de ayuda a domicilio....16
5.1.1.2 Servicio de centro de día y atención residencial....17
5.1.2 Intensidad de la atención recibida....18
5.1.2.1 Servicio de ayuda a domicilio....18
5.1.2.2 Centro de día y atención residencial....19
5.1.3 Modalidad de atención....20
5.1.3.1 Servicio de Ayuda a Domicilio....20
5.1.3.2 Centro de Día y Atención Residencial....22
5.1.4 Nuevas necesidades de las personas usuarias....26
5.1.5 Nivel de satisfacción de las personas usuarias....27
5.1.6 Incidencias....28
5.2 Requisitos técnicos....29
6 La Consulta Preliminar de Mercado....31
6.1 Caracterización de la Entidad Proponente....32
6.2 Presentación de las Propuestas....32
6.3 Intercambio de Información....33
6.4 Efectos de la Consulta....34
6.5 Apoyo Técnico....34
6.6 Informe Final de la Consulta Preliminar al Mercado....35
7 Principios de Publicidad, Concurrencia, Confidencialidad, Transparencia, Igualdad de Trato y no Discriminación....36
8 Protección de datos....36
9 Derechos de propiedad industrial e intelectual....37
10 Contratación Pública....37
Anexo I. Mapa conceptual del Sistema Integral de Dependencia....38

.....38

1 Introducción y Finalidad

La Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, por la que se traspone al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, establece de manera explícita en su artículo 115 que los órganos de contratación podrán realizar estudios de mercado y dirigir consultas a los operadores económicos que estuvieran activos en el mismo con la finalidad de preparar correctamente las licitaciones e informar a los citados operadores económicos acerca de sus planes y de los requisitos que exigirán para concurrir a los procedimientos. Estos procedimientos aplican a todo tipo de contratos, especialmente a los de Compra Pública de Innovación.

La **Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (ASSDA),** en calidad de entidad pública contratante, pone en marcha el proyecto de compra pública de innovación **"NUEVO SISTEMA DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS PRESTACIONES DE DEPENDENCIA EN ANDALUCÍA**". Este proyecto ha sido priorizado en la "Estrategia para el Impulso y Consolidación de la Compra Pública de Innovación en la Administración Pública de la Junta de Andalucía" por Acuerdo de 4 de septiembre de 2018), del Consejo de Gobierno, cuyos objetivos son impulsar la excelencia en la prestación de servicios públicos a través de la incorporación de soluciones innovadoras y sostenibles; potenciar la innovación empresarial, fortalecer el posicionamiento de las soluciones innovadoras de Andalucía utilizando el mercado público andaluz como cliente de lanzamiento internacional y avanzar en la mejora del gasto público andaluz. Dicha Estrategia estará contemplada en el Programa Operativo Regional del Marco Europeo 2021-2027 (PO FEDER Andalucía).

La ASSDA considera de interés promover una Consulta Preliminar al Mercado para buscar soluciones innovadoras mediante la utilización de técnicas/tecnologías que superen las prestaciones de las existentes actualmente en el mercado para disponer de un **sistema de control y seguimiento de las prestaciones** que permita la mejora y optimización del SAAD de la Junta de Andalucía.

La finalidad del proceso de Consulta Preliminar al Mercado es que la ASSDA informe al mercado sobre las necesidades de la Administración y su intención de adquirir soluciones innovadoras más allá del estado del arte mediante el proceso de Compra Pública de Innovación. Así como contar con la retroalimentación de actores interesados que permita verificar la viabilidad, el alcance y las características tecnológicas y funcionales requeridas para el desarrollo del Proyecto.

Se persigue obtener conocimientos suficientes de las soluciones más novedosas y obtener un conjunto de propuestas innovadoras y soluciones disponibles en el mercado a corto plazo para abordar las

necesidades funcionales y tecnológicas del proyecto "NUEVO SISTEMA DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS PRESTACIONES DE DEPENDENCIA EN ANDALUCÍA".

2 La Entidad Pública Contratante

La Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (ASSDA), creada en virtud del artículo 18.1 de la Ley 1/2011, de 17 de febrero, de reordenación del sector público de Andalucía, se configura como agencia pública empresarial de las previstas en el artículo 68.1.b) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía. La ASSDA es una organización sin ánimo de lucro que tiene entre sus principales objetivos la aplicación de nuevas tecnologías a los servicios sociales en general mediante el desarrollo de iniciativas nacionales y transnacionales.

La Agencia goza de personalidad jurídica pública diferenciada, con plena capacidad jurídica y de obrar para el cumplimiento de sus fines, autonomía de gestión, así como patrimonio y tesorerías propios. Tras la publicación del Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías, la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía queda adscrita a la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales.

La Agencia ofrece una amplia gama de servicios con el objetivo de desarrollar las actividades de organización y prestación de los servicios necesarios para la Gestión del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía y actividades encaminadas a la promoción, desarrollo y gestión de recursos de atención social a las personas, a las familias y a los grupos en que éstas se integran para favorecer su bienestar. Desde su creación se han desarrollado actividades de I+D+i y colaboraciones con entidades públicas y privadas interesadas en trabajar en el ámbito de los servicios sociales. Fruto de este trabajo han sido los diferentes proyectos regionales, nacionales e internacionales que han dado multitud de resultados en publicaciones, trabajos monográficos y participaciones en congresos científicos de este sector, constituyendo un ente clave de referencia en este campo en Andalucía.

3 Antecedentes

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, en su articulo 39, señala que las Administraciones Públicas velarán por la correcta aplicación de los fondos públicos destinados al Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, evitando la obtención o disfrute fraudulento de sus prestaciones y de otros beneficios o ayudas económicas que puedan recibir los sujetos que participen en el Sistema o sean beneficiarios del mismo. Igualmente establecerán medidas de control destinadas a detectar y perseguir tales situaciones.

En su desarrollo reglamentario en el ámbito autonómico, el Decreto 168/2007, de 12 de junio, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, así como los órganos competentes para su valoración, dispone en su artículo 21, que la Delegación Provincial de la Consejería competente en materia de servicios sociales es la responsable del seguimiento de la correcta aplicación del Programa Individual de Atención. Para el seguimiento del Programa Individual de Atención de las personas que vivan en su domicilio, la Delegación Provincial deberá contar con la colaboración de los Servicios Sociales Comunitarios correspondientes al municipio de residencia de la persona que se encuentre en situación de dependencia.

Por otra parte, el seguimiento de la aplicación de las prestaciones, ayudas y beneficios y acción administrativa, se encuentra regulado en el artículo 22 de dicha norma, que determina que la Administración de la Junta de Andalucía, a través de sus órganos competentes en cada caso, y los Servicios Sociales Comunitarios velarán por la correcta aplicación o utilización de los fondos públicos, prestaciones, servicios y cuantos beneficios se deriven del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

Por otro lado, el Decreto 101/2011, de 19 de abril, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, establece en su artículo 9.1.1., entre otras, las siguientes competencias, funciones y actuaciones para el desarrollo de las actividades de organización y prestación de los servicios necesarios para la gestión del SAAD en Andalucía:

- La elaboración de los Programas Individuales de Atención, sin perjuicio de las competencias que corresponden a los Servicios Sociales Comunitarios, con determinación de los servicios y prestaciones que correspondan a las personas beneficiarias, así como su control, seguimiento y revisión.
- La evaluación periódica del funcionamiento del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía.
- El control, seguimiento y revisión de la calidad en la atención, tanto en los centros como en el

domicilio de las personas en situación de dependencia.

➢ *Servicio de Ayuda a Domicilio*

En la Comunidad Autónoma de Andalucía el Servicio de Ayuda a Domicilio se encuentra regulado por la Orden de 15 de noviembre de 2007, en cuyo artículo 15 se determina que este servicio es de titularidad pública y su organización es competencia de las Corporaciones Locales de Andalucía, que a su vez, podrán gestionarlo de forma directa e indirecta a través de entidades prestadoras de servicio debidamente acreditadas e inscritas en el Registro de Entidades, Servicios y Centros de Servicios Sociales de la Consejería competente en materia de servicios sociales.

La Orden de 28 de junio de 2017, por la que se modifica la Orden de 15 de noviembre de 2007 por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio, dispone que el Servicio de Ayuda a Domicilio prestado a las personas que lo tengan prescrito en la resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención se financiará con las aportaciones de la Administración General del Estado y de la Comunidad Autónoma de Andalucía, así como con las aportaciones de las personas usuarias del servicio. Para garantizar la prestación del mismo, la Consejería competente en materia de servicios sociales suscribirá convenios de colaboración con los Ayuntamientos de municipios con población superior a veinte mil habitantes y las Diputaciones Provinciales, conforme al modelo previsto. Mediante estos convenios, las Corporaciones Locales se comprometen a la prestación del servicio en su ámbito territorial y la citada Consejería a realizar las transferencias correspondientes a la aportación de la Comunidad Autónoma de Andalucía, con cargo a la disponibilidad presupuestaria de cada ejercicio.

Dicha norma establece que la cuantía que corresponda a cada Corporación Local se calculará a mes vencido, en función del número de horas efectivamente prestadas, el coste o costes/hora del servicio y la aportación realizada por las personas usuarias. Así, respecto a cada persona usuaria, se multiplicará el número de horas efectivamente prestadas por el coste del servicio, restando a la cantidad resultante el importe de su aportación.

A estos efectos:

a Cuando el servicio sea prestado por la propia Corporación Local, el coste/hora del mismo será el coste/hora efectivamente incurrido por la Corporación Local, con el límite del coste/hora máximo fijado para su financiación.

b Cuando el servicio sea prestado por una entidad privada o pública que no sea la propia Corporación Local, el coste/hora del mismo será el coste/hora abonado a la entidad, con el límite del coste/hora máximo fijado para su financiación.

El sistema de financiación regulado por esta norma establece que cada Corporación Local deberá presentar, en los diez primeros días naturales de cada mes, una liquidación mensual acompañada de un certificado suscrito por la persona representante de la Corporación Local indicando, respecto al mes inmediatamente anterior, la relación de las personas atendidas y, respecto a cada una de ellas, el número de horas efectivamente prestadas, el importe de su aportación y el coste/hora del servicio incurrido o abonado a la entidad prestadora del mismo. Igualmente, se indicarán, en su caso, las cantidades que procedan en concepto de desviaciones o ajustes relativos a meses anteriores.

La liquidación mensual presentada en tiempo y forma será imprescindible para, una vez validada, realizar el pago de la cantidad que proceda, mediante transferencia.

Asimismo, sin perjuicio de lo anterior, para acreditar los datos facilitados, cada Corporación Local deberá presentar, en el primer trimestre de cada año natural, un certificado referido a la anualidad anterior en el que conste que las transferencias recibidas se han aplicado al Servicio de Ayuda a Domicilio, junto con el siguiente contenido mínimo:

- Número de personas usuarias.
- Número de horas efectivamente prestadas.
- Coste o costes/hora del servicio que haya incurrido la Corporación Local o haya abonado a la entidad prestadora del servicio, relacionándolos con las horas prestadas.
- Importe total de las aportaciones realizadas por las personas usuarias.
- Modalidad de gestión del servicio.
- En su caso, nombre de la entidad o entidades públicas o privadas prestadoras del servicio, fecha de los pagos que se les han realizado, importe de los mismos y períodos a los que corresponden.

Este certificado será suscrito por la persona titular del órgano de la Corporación Local con competencias en materia de intervención y sus datos deberán coincidir con los de las liquidaciones mensuales practicadas en el año al que se refiera. De no ser así, una vez verificado el desajuste, la diferencia que resulte se compensará en la posterior liquidación mensual que proceda.

El certificado anual presentado en tiempo y forma será imprescindible para continuar con el pago de las cantidades que procedan, así como que del mismo no se deduzca el impago a la empresa prestadora del servicio.

Por otro lado, cabe señalar que en la gestión del servicio de ayuda a domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía, corresponden a las Corporaciones Locales competentes las funciones de coordinación, seguimiento, supervisión y evaluación global del mismo en su ámbito territorial, sin perjuicio de las funciones de evaluación y seguimiento atribuidas a la Consejería competente en materia de servicios

sociales.

Finalmente, es necesario significar que, tal y como establece la orden de 15 de noviembre de 2007 en su artículo 25, el Servicio de Ayuda a Domicilio deberá cumplir los requisitos mínimos de calidad que se determinen y será objeto de evaluación y seguimiento por la Consejería competente en materia de servicios sociales con el fin de mejorar la eficacia y eficiencia del mismo. Con objeto de garantizar la calidad del servicio, la Consejería competente en materia de servicios sociales podrá requerir los datos que precise y realizar las actuaciones de evaluación, planificación e inspección de la prestación del servicio que considere necesario. La Corporación Local, en virtud del principio de colaboración administrativa, facilitará a la mencionada Consejería los datos de gestión del servicio que sean precisos para la realización de dichas actuaciones y la Consejería, tras su análisis, pondrá a disposición de las Corporaciones Locales las conclusiones obtenidas.

En esta línea, la Orden 28 de junio de 2017, por la que se modifica la Orden 15 de noviembre de 2007, por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio, supuso la puesta en marcha de un nuevo modelo de financiación, que establece un sistema de información específico y de uso obligatorio para el tratamiento y la administración de los datos necesarios para la financiación y seguimiento del servicio de ayuda a domicilio, y permitiendo la comunicación entre las distintas administraciones, autonómica y local.

Este sistema de información, desarrollado a medida, está compuesto por una aplicación web a la que acceden las personas usuarias de la administración local y un sistema back-office en Oracle Forms para el acceso del personal de la administración autonómica. Además, dispone de una capa de servicios web que posibilita la interoperabilidad con terceros, aunque actualmente no es utilizada por ninguna Corporación Local.

El principal objetivo del sistema es proporcionar las herramientas necesarias para la financiación y seguimiento del servicio de ayuda a domicilio. Para ello, se integra con el sistema desde el que se tramita el Programa Individual de Atención (PIA), poniendo a disposición de las Corporaciones Locales la relación de personas con resolución aprobatoria de servicio de ayuda a domicilio, de forma que puedan incorporar datos concretos de la prestación de servicio de cada una de ellas: fecha de inicio y fin de la prestación, suspensiones temporales del servicio y reactivaciones del mismo. Además, las Corporaciones informan en la aplicación web las horas realmente prestadas en cada período de liquidación, permitiendo así que el sistema calcule el importe de financiación pertinente, incluyendo posibles ajustes posteriores al cierre del periodo liquidado.

En el momento actual, aunque este sistema posibilita la gestión económica desde la ASSDA, la introducción de los datos por parte de la Corporación Local es de forma manual, lo que repercute negativamente en la disponibilidad de la información en tiempo real y dificulta, a causa del elevado

volumen de información que se maneja, la solicitud de datos adicionales a las corporaciones sobre la prestación del servicio que ayuden a un mayor control y seguimiento del mismo, tales como el proyecto de intervención para cada persona, con la calendarización y horario del servicio, las tareas desarrolladas en el domicilio y los registros de inicio y fin por parte del personal que realiza la prestación.

Además, el sistema no permite en ningún caso la participación a la ciudadanía, ni como personas usuarias a las que se presta el servicio, ni como conjunto de familiares y/o personas cuidadoras, por lo que no se tienen evidencias de que el servicio se ha prestado realmente o si se ha llevado a cabo la intensidad que la persona beneficiaria requiere y tiene asignada o prescrita por la Administración.El mapa conceptual del Sistema Integral de Dependencia actual se adjunta como Anexo al presente documento.

Como consecuencia, la carencia de esta información dificulta la toma de decisiones a nivel estratégico y el desarrollo de mecanismos de seguimiento y control que permitan evaluar correctamente la calidad de la prestación del servicio.

- *Servicio de Centro de Día y Servicio de Atención Residencial*

El artículo 15 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia recoge, como prestaciones pertenecientes al catálogo de servicios de atención del Sistema, el Servicio de Atención Residencial y el Servicio de Centro de Día.

De conformidad con lo establecido en el Decreto 388/2010, de 19 de octubre, por el que se regula el régimen de acceso y traslado de personas en situación de dependencia a plazas de centros residenciales y centros de día y de noche y podrán ser usuarios o usuarias aquellas personas a quienes, en virtud de su Resolución del Programa Individual de Atención, se les asignen estos servicios.

Uno de los principios inspiradores de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, de conformidad con lo establecido en su artículo 3.i), es la permanencia de las personas en situación de dependencia, siempre que sea posible, en el entorno en el que desarrollan su vida, estableciéndose además en el artículo 13, como uno de los objetivos de la atención a las personas en situación de dependencia, el de facilitar la existencia autónoma de la persona, todo el tiempo que desee y sea posible, en su medio habitual.

Bajo esta premisa el Servicio de Centro de Día para personas en situación de dependencia tiene como objetivo mejorar o mantener el mejor nivel posible de autonomía personal y calidad de vida, tanto de la persona usuaria como de su entorno socio-familiar, posibilitando, mediante programas y terapias adaptadas a la situación específica de la persona usuaria, la permanencia de ésta en su entorno habitual.

Dentro de los **servicios de centro de día** se engloban los centros de día y noche para personas mayores, centros de día para personas con discapacidad y centros de día con terapia ocupacional. En todos ellos, las personas usuarias están integradas en una unidad de convivencia, entendiendo como tal al conjunto de personas que comparten una vivienda con independencia de la relación existente entre ellas, que le garantizan una atención adecuada durante el tiempo que no acude al centro a fin de mantener una adecuada integración en su entorno habitual. Por ello, se consideran recursos de proximidad que permite el mantenimiento de la persona en su medio familiar y comunitario.

Por su parte, el **servicio de atención residencial** tiene por finalidad facilitar a las personas en diferentes grados de dependencia, una atención integral y continuada, de carácter profesional, que ajustará los servicios y programas de intervención a las necesidades de carácter personal y social, ofreciendo alojamiento y convivencia, de una forma continuada, respondiendo de este modo al principio de atención a las personas en situación de dependencia de forma integral e integrada de conformidad con lo establecido en el artículo 3.c) de la citada Ley 39/2006.

Respecto a la financiación de estos servicios, el artículo 7 de la Orden de 30 de agosto de 1996, de la Consejería de Asuntos Sociales, por la que se regula la concertación de plazas con centros de atención especializada para los sectores de Personas Mayores y Personas Discapacitadas y el apartado 2 del artículo 5 de la Orden de 7 de mayo de 2002, de la Consejería de Asuntos Sociales, por la que se regula la financiación de los programas de estancia diurna y respiro familiar, establecen que la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía o, en su caso, el Centro Directivo competente, abonará, previa justificación por el centro, por las plazas ocupadas y por las plazas reservadas cuando sus titulares se encuentren ausentes por internamiento en centro hospitalario, por enfermedad o por ausencia voluntaria en fin de semana o en período inferior a cuatro días, las diferencias resultantes entre el coste de cada plaza y las cantidades abonadas por las personas usuarias.

La liquidación económica de estos servicios se realiza a mes vencido, para lo cual las entidades titulares de los centros emiten, dentro de los diez primeros días naturales del mes siguiente al que correspondan los servicios prestados, junto a una factura electrónica o un certificado, un informe de liquidación en el que debe constar un resumen de los datos relativos a la financiación de las plazas, con los adjudicatarios de las plazas, la cuota mensual que les corresponde abonar y la bonificación correspondiente a la Agencia.

Esta gestión económica del Servicio de Centro de Día y el Servicio de Atención Residencial está soportada por un sistema de información que consta de varias aplicaciones informáticas desarrolladas a medida por la ASSDA que están integradas mediante una base de datos centralizada.
Por un lado, el Servicio de Atención Residencial se gestiona mediante una aplicación web a la que acceden las personas usuarias de las entidades titulares o gestoras de los centros donde se presta el

servicio y un sistema back-office en Oracle Forms para el acceso del personal de la administración autonómica.

Por otro lado, la gestión del Servicio de Centro de Día se lleva a cabo mediante una aplicación web a la que acceden tanto las personas usuarias de las entidades titulares o gestoras de los centros donde se presta el servicio como el personal de la administración autonómica. Esta aplicación dispone de una capa de servicios web que posibilita la interoperabilidad con terceros, aunque actualmente no es utilizada por ninguna entidad.

De forma general, este sistema de información se integra con la aplicación web desde donde se tramita el procedimiento PIA, automatizando la importación de los datos de las personas con resolución aprobatoria del Servicio de Centro de Día y el Servicio de Atención Residencial; permitiendo que las entidades prestadoras registren los datos relevantes sobre las estancias para la gestión económica del servicio: fecha de inicio y fin de prestación, ausencias en la prestación del servicio y causa de la misma, así como los ingresos anuales de las personas beneficiarias para determinar su capacidad económica.

Además, el sistema permite establecer validaciones sobre los datos introducidos y facilita la revisión de los mismos por parte del personal de la administración autonómica. En el supuesto de que se adviertan deficiencias por parte del centro o a la incorrecta aplicación de las bonificaciones a las personas usuarias, quedarán en suspenso hasta que dichas deficiencias sean corregidas. En todo caso, la Agencia podrá establecer criterios de carácter técnico, a fin de interpretar y aplicar el sistema de liquidación.

Una vez validados los datos introducidos sobre las estancias, el sistema permite calcular el importe de financiación mensual y generar el documento de certificación correspondiente, factura electrónica o certificado, en función del carácter de la entidad que lo emite y el tipo de concierto suscrito por las entidades en cada centro.

Sin embargo, el sistema de información descrito no cubre todas las necesidades de la Agencia, al **no existir conexión entre este y los sistemas de información que emplean los centros para la gestión y seguimiento de los servicios que prestan,** provocando que la información sobre las personas atendidas se encuentre disgregada entre los diferentes agentes que participan en el proceso. Actualmente, los mecanismos de control de la calidad del servicio están basados en la coordinación con el Servicio de Inspección y las diferentes comunicaciones realizadas tanto por el personal que trabaja en los propios centros como las personas beneficiarias. De este modo, el sistema de información de la ASSDA **no contiene datos de los seguimientos de los Planes de Atención Individual (PAI)** de las personas beneficiarias del servicio, originando dificultades a la hora del seguimiento de la prestación del servicio a las personas beneficiarias y la toma de decisiones al respecto.

En este sentido sería deseable poder contar con funcionalidades integradas de *extensión cognitiva* e *inteligencia de cliente* que incluyeran no sólo la necesaria interconexión de los sistemas y el seguimiento de los Planes sino la detección temprana y la predicción avanzada de pautas e incidencias potenciales, así como de recomendación de actuaciones, facilitando la actuación de los Servicios de Inspección

Por último, cabe destacar que en el marco del proyecto europeo RESISOR, proyecto en el que participaban entidades del sector público, prestadoras privadas de servicios sociales, empresas tecnológicas y el sector académico, que tuvo como objetivo el desarrollo del sistema de información para la gestión de centros de día y atención residencial, se llevó a cabo el análisis de la información necesaria para el seguimiento periódico de la prestación del servicio a las personas beneficiarias. Como parte de este trabajo se obtuvo la definición de un CMD (Conjunto Mínimo de Datos), que puede servir de referencia para trabajos e implementaciones futuras, y cuyo objetivo era facilitar la interoperabilidad con el ecosistema de entidades privadas prestadoras de servicios sociales que fue objeto de pilotaje para conocer el seguimiento y evaluación de las personas atendidas.

4 Objetivos y presupuesto

Tal y como se ha descrito en el apartado anterior, los sistemas de información desde los que se gestionan las diferentes prestaciones de dependencia (servicio de ayuda a domicilio, centro de día y atención residencial) cuentan en la actualidad con una serie de carencias respecto a los datos que son capaces de registrar y procesar.

Ante este escenario, parece necesario incorporar a los sistemas de información existentes alguna **solución basada en tecnologías emergentes**, que permita recopilar, de forma **fiable y en tiempo real**, la información relevante sobre la prestación del servicio en los centros y en los domicilios y así poder conseguir una serie de objetivos enfocados tanto a mejorar la prestación del servicio como a mejorar el análisis y toma de decisiones por parte de la propia ASSDA y de las corporaciones y entidades prestadoras:

Calidad y gestión de los servicios prestados:

- Lograr la atención integral que precisan las personas en situación de dependencia.
- Involucrar a las entidades en la persecución de la mejora continua.
- Conseguir una calidad homogénea en la atención.
- Obtener mayor conocimiento y transparencia sobre las prestaciones de las personas en situación de dependencia.
- Mejorar la atención que reciben las personas en situación de dependencia.
- Articular un procedimiento de financiación seguro y ágil.
- Simplificar los trámites administrativos que realizan las corporaciones locales y las entidades prestadoras del servicio.

Análisis de la información y la toma de decisiones:

- Medir la satisfacción de las personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio y de los servicios de atención residencial.
- Analizar la calidad de las prestaciones.
- Analizar la eficiencia de las prestaciones.
- Analizar la eficacia de las prestaciones.
- Contrastar los resultados obtenidos con los objetivos previstos.

Para conseguir estos objetivos sería recomendable dotar al nuevo sistema de herramientas capaces de analizar de forma masiva la información recopilada para así ayudar a la toma de decisiones por parte de ASSDA, de las corporaciones y de las entidades prestadoras

Además, se establecen los siguientes indicadores de mejora:

- Reducción del 50% de los datos introducidos manualmente.
- Incremento del 100% de la información de las tareas realizadas por el personal auxiliar.
- Reducción del 50% de incidencias por superación de límite de horas.
- Incremento del 100% de la información relativa a la calendarización de los servicios prestados (concreción horaria).
- Incremento del 100% de la información relativa a la rotación del personal auxiliar.
- Reducción del 25% del tiempo de tramitación de las liquidaciones.
- Reducción del 50% de los ajustes económicos a realizar sobre las liquidaciones ya cerradas.
- Reducción del 100% del tiempo empleado en la introducción manual de las horas mensuales de prestación.
- Reducción del 100% del desfase entre la información recogida en la vivienda por el personal auxiliar y la comunicación al sistema de información de la ASSDA.
- Incremento del 100% de la información relativa al nivel de satisfacción de las personas usuarias.
- Reducción del 25% del desajuste entre el presupuesto del servicio y el coste real de los mismos.

Otros indicadores a tener en cuenta para medir cuantitativamente al grado de avance/éxito del proyecto serían:

- Número de dispositivos instalados.
- Número centros día adaptados.
- Número centros residenciales adaptados.
- Número de CPAs adaptados.
- Número de domicilios SAD adaptados.
- Número de corporaciones locales SAD integrada.
- Número de Entidades Prestadoras SAD integradas.

En conclusión, la nueva plataforma debe proporcionar una visión global de las distintas prestaciones, que permita la optimización de dicho servicio, verificando que el contenido concreto y la duración de la atención recibida se ajustan a lo prescrito en el Programa Individual de Atención y en los proyectos de intervención o planes individualizados de atención.

El proyecto cuenta con un presupuesto estimado inicial de 1.598.733 €.

5 Requisitos

La ejecución del proyecto debe asegurar el cumplimiento de una serie de requisitos funcionales y técnicos que permitan alcanzar los objetivos inicialmente establecidos, Requisitos funcionales

5.1. Requisitos funcionales

Para asegurar el cumplimiento de los objetivos descritos en el apartado anterior es necesario que se alcancen una serie de requisitos funcionales con finalidades comunes para los servicios de ayuda a domicilio, centro de día y atención residencial pero con singularidades propias de cada uno de ellos que condicionan el cómo cumplirlos.

Atendiendo a la fase o etapa en la que se origina la información se establece la siguiente clasificación:

- Planificación de la prestación
- Intensidad de la atención recibida.
- Modalidad de atención.
- Nuevas necesidades de las personas usuarias.
- Nivel de satisfacción de las personas usuarias.
- Incidencias.

5.1.1 Planificación de la prestación

El objetivo de este requisito es conocer la información relativa a la preparación y planificación de la prestación, donde se establecen las características del servicio, en consenso con la persona beneficiaria, que servirán de referencia durante su ejecución.
En función del servicio, esta etapa conlleva la evaluación de parámetros distintos y en consecuencia de reportes diferenciados para su seguimiento.

5.1.1.1 Servicio de ayuda a domicilio

Con carácter previo al inicio de la prestación del servicio, una vez que la persona dependiente dispone una resolución PIA con la prescripción de la ayuda a domicilio, se determina la calendarización de las horas de atención mensuales junto con las actuaciones de carácter doméstico y/o personal.

Características generales

La información sobre los aspectos concretos de la prestación como las acciones a realizar para conseguir los objetivos establecidos y la temporalidad de las actuaciones se recoge en el Proyecto de Intervención de cada persona beneficiaria.
El conocimiento de la calendarización del servicio, las tareas a realizar y el profesional que va a prestar el servicio permitirá realizar un control con carácter integral de la atención recibida, de acuerdo a las necesidades detectadas.
Cabe destacar que esta información puede estar contenida en distintos formatos y soportes en función del grado de digitalización con el que cuente la Corporación Local.

Información necesaria

El contenido mínimo que deberá registrar el sistema sobre el Proyecto de Intervención es el siguiente:

- Objetivos
- Acciones
- Temporalidad

Añadidos a estos contenidos mínimos los proponentes podrán sugerir otros de cara a una más completa caracterización y análisis predictivo avanzado de la prestación

Características de carácter innovador

- Importación de la información referente al proyecto de intervención de cada persona beneficiaria mediante herramientas avanzadas que permitan la entrada y procesamiento de información en formatos heterogéneos.
- Información almacenada de forma segura y trazable en un sistema distribuido y descentralizado basado en transacciones.
- Análisis descriptivo y predictivo de la información recogida para poder tomar decisiones en la gestión de los procedimientos que se van a llevar a cabo.

5.1.1.2 Servicio de centro de día y atención residencial

Con carácter previo al inicio de la prestación del servicio, se establecen contactos con la persona beneficiaria, o alguno de sus allegados, para planificar la incorporación en el centro.

Características generales

La información sobre aspectos relevantes a tener en cuenta durante la incorporación de la persona beneficiaria al centro se recoge en un informe de pre-ingreso que formará posteriormente parte del Programa de Atención Individual (PAI) a desarrollar una vez que se haga efectivo el inicio de la prestación.

Cabe destacar que esta información puede estar contenida en distintos formatos y soportes en función del grado de digitalización con el que cuente la entidad prestadora. Aunque actualmente no se remite a la ASSDA, hay un proyecto en marcha en la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación para requerir parte de esta información a las entidades.

Información necesaria

Los datos mínimos que debe registrar el sistema sobre el pre-ingreso es la siguiente:

- Datos contacto persona referencia.
- Datos de interés sobre salud.
- Fecha prevista incorporación de la persona en el centro.

Características de carácter innovador.

- Importación de la información referente al Programa de Atención Individual de cada persona

beneficiaria mediante herramientas avanzadas que permitan la entrada y procesamiento de información en formatos heterogéneos.

- Información almacenada de forma segura y trazable en un sistema distribuido y descentralizado basado en transacciones.
- Análisis descriptivo y predictivo de la información recogida para poder tomar decisiones en la gestión de los procedimientos que se van a llevar a cabo.

5.1.2 Intensidad de la atención recibida

El objetivo de este requisito es obtener el conocimiento de las **horas reales de atención de cualquiera de los servicios,** este hecho conlleva la evaluación de parámetros distintos dependiendo del perfil del servicio prestado y en consecuencia de reportes diferenciados en función del servicio del que se esté realizando el seguimiento.

Se espera que las herramientas de extensión cognitiva e inteligencia de negocio que sugieran los proponentes permitan identificar y caracterizar mediante herramientas de *Machine Learning* y *Deep Learning* no sólo las horas reales de atención sino su correlación con la percepción de la calidad del servicio y las pautas optimas de prestación del mismo. En este sentido se espera igualmente una propuesta detallada de los parámetros de cada servicio necesarios para su caracterización, modelización, seguimiento, explotación y puesta en valor

5.1.2.1 Servicio de ayuda a domicilio

Para determinar la intensidad del servicio de ayuda a domicilio se utiliza el término horas de atención mensual, que es el módulo asistencial de carácter unitario cuyo contenido prestacional se traduce en una serie de actuaciones de carácter doméstico y/o personal.

Características generales

El conocimiento de las horas realmente prestadas a cada persona usuaria, confrontadas a la intensidad prescrita y la calendarización del servicio, permitirá controlar la atención recibida, de acuerdo a las necesidades detectadas.

La información sobre la intensidad prescrita se encuentra recogida en el Programa Individual de Atención, donde se establece la intensidad del servicio aprobado, por lo que es conocida por la ASSDA. En cambio, la información sobre las horas de atención mensual la suministran actualmente las Corporaciones Locales en el sistema de información de la ASSDA donde se gestiona el Servicio de Ayuda a Domicilio, aunque de forma manual y sin especificar el horario ni detalle de las tareas realizadas.

Disponer de estos datos en tiempo real en el sistema permitiría realizar un seguimiento efectivo de la prestación, pudiendo relacionar la intensidad del servicio con las actuaciones recibidas y las horas realmente prestadas.

Infomación necesaria

La información básica que debe reportarse de la intensidad de la atención recibida es la siguiente:

- Fecha y hora inicio/fin de cada atención recibida. (especificando modalidad y tipo de actividad).
- N.º total de horas percibidas al mes (desglosada por modalidad de atención y tipo de actividad).

Características de carácter innovador

- Sistema avanzado para la recogida de información en la vivienda que garantice el control de las horas realmente prestadas.
- Información almacenada de forma segura y trazable en un sistema distribuido y descentralizado basado en transacciones.
- Análisis descriptivo y predictivo de la información recogida para poder tomar decisiones en la gestión de los procedimientos que se van a llevar a cabo.

5.1.2.2 Centro de día y atención residencial

Para determinar la intensidad de los servicios en centros de día se utiliza el término de horas mensuales y para la atención residencial, la atención integral, cuya referencia es 24 horas al día.

Características generales

El conocimiento de las horas realmente prestadas a cada persona usuaria, así como el horario y calendarización del servicio, garantizará el control con carácter integral de la atención recibida, de acuerdo a las necesidades detectadas.

La información sobre la intensidad prescrita se encuentra recogida en el Programa Individual de Atención, donde se establece la intensidad del servicio aprobado, por lo que es conocida por la ASSDA. En cambio, la información sobre las horas de atención mensual no la suministran actualmente las entidades prestadoras.

Disponer de estos datos en el sistema de información permitirá realizar un seguimiento efectivo de la prestación, pudiendo relacionar la intensidad del servicio con las actuaciones recibidas y las horas realmente prestadas.

Información necesaria

La información básica que debe obtenerse sobre la intensidad de la atención recibida es:

- Fecha y hora inicio/fin de cada atención recibida en centros de día.
- N.º total de horas percibidas al mes en centros de día.

Características de carácter innovador

- Sistema avanzado para la recogida de información en los centros que garantice el control de las

horas realmente prestadas.

- Información almacenada de forma segura y trazable en un sistema distribuido y descentralizado basado en transacciones.
- Análisis descriptivo y predictivo de la información recogida para poder tomar decisiones en la gestión de los procedimientos que se van a llevar a cabo.

5.1.3 Modalidad de atención.

El objetivo de este requisito es conocer la información referente a la atención que se presta tanto en el módulo asistencial como en centros de día y centros de atención residencial. La información que se necesita conocer de cada uno de estos servicios es diferente por lo que va a describirse de forma diferenciada.

5.1.3.1 Servicio de Ayuda a Domicilio

Del módulo asistencial se hace necesario conocer las actuaciones de carácter doméstico y/o personal que se van a llevar a cabo, y a su vez, el desglose de las actividades concretas percibidas.

Características generales

La prestación del servicio de ayuda a domicilio comprende las siguientes actuaciones básicas:

- Actuaciones de carácter doméstico: Son aquellas actividades y tareas que van dirigidas fundamentalmente al cuidado del domicilio y sus enseres como apoyo a la autonomía personal y de la unidad de convivencia.
- Actuaciones de carácter personal: Son aquellas actividades y tareas que fundamentalmente recaen sobre las personas usuarias dirigidas a promover y mantener su autonomía personal, a fomentar hábitos adecuados de conducta y a adquirir habilidades básicas, tanto para el desenvolvimiento personal como de la unidad de convivencia, en el domicilio y en su relación con la comunidad.

Se excluyen expresamente del Servicio de Ayuda a Domicilio las siguientes actuaciones:

- La atención a otros miembros de la unidad de convivencia que no hayan sido contemplados en la valoración, propuesta técnica y concesión del servicio.
- Las actuaciones de carácter sanitario y otras que requieran una cualificación profesional específica.

Esta información no se está registrando actualmente en los sistemas de información de la ASSDA y debe considerarse que esta información puede estar contenida en distintos formatos y soportes en función del grado de digitalización con el que cuente la Corporación Local. El nuevo sistema tendrá que incluir una herramienta de toma de datos en la vivienda para aquellas corporaciones que no dispongan en la actualidad de información en formato digital que pueda integrarse, así como interfaces de compatibilidad con los formatos y sistemas de las Corporaciones locales.

Información necesaria

Será necesario el reporte del desglose de las horas de prestación por modalidad de atención y tipo de actividad.

1 Actuaciones de carácter doméstico. Estas actuaciones se podrán concretar, entre otras, en las siguientes actividades:

1.A Relacionadas con la alimentación:

1.A.1 Preparación de alimentos en el domicilio.

1.A.2 Servicio de comida a domicilio.

1.A.3 Compra de alimentos con cargo a la persona usuaria.

1.B Relacionados con el vestido:

1.B.1 Lavado de ropa en el domicilio y fuera del mismo.

1.B.2 Repaso y ordenación de ropa.

1.B.3 Planchado de ropa en el domicilio y fuera del mismo.

1.B.4 Compra de ropa, con cargo a la persona usuaria.

1.C Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda:

1.C.1 Limpieza cotidiana y general de la vivienda, salvo casos específicos de necesidad en los que dicha tarea será determinada por el personal técnico responsable del servicio.

1.C.2 Pequeñas reparaciones domésticas. En éstas quedarán englobadas aquellas tareas que la persona realizaría por sí misma en condiciones normales y que no son objeto de otras profesiones.

2 Actuaciones de carácter personal. Estas actuaciones se podrán concretar, entre otras, en las siguientes actividades:

2.A Relacionadas con la higiene personal:

2.A.1 Planificación y educación en hábitos de higiene.

2.A.2 Aseo e higiene personal.

2.A.3 Ayuda en el vestir.

2.B Relacionadas con la alimentación:

2.B.1 Ayuda o dar de comer y beber.

2.B.2 Control de la alimentación y educación sobre hábitos alimenticios.

2.C Relacionadas con la movilidad:

2.C.1 Ayuda para levantarse y acostarse.

2.C.2 Ayuda para realizar cambios posturales.

2.C.3 Apoyo para la movilidad dentro del hogar.

2.D Relacionadas con cuidados especiales:

2.D.1 Apoyo en situaciones de incontinencia.

2.D.2 Orientación temporo-espacial.

2.D.3 Control de la administración del tratamiento médico en coordinación con los equipos de salud.

2.D.4 Servicio de vela.

2.E De ayuda en la vida familiar y social:

2.E.1 Acompañamiento dentro y fuera del domicilio.

2.E.2 Apoyo a su organización doméstica.

2.E.3 Actividades de ocio dentro del domicilio.

2.E.4 Actividades dirigidas a fomentar la participación en su comunidad y en actividades de ocio y tiempo libre.

2.E.5 Ayuda a la adquisición y desarrollo de habilidades, capacidades y hábitos personales y de convivencia.

Características de carácter innovador

- Importación de la información referente a las actuaciones de carácter doméstico y personal, realizadas a la persona beneficiaria, mediante herramientas avanzadas que permitan la entrada y procesamiento de información en formatos heterogéneos.
- Sistema avanzado de recogida de información en la vivienda.
- Información almacenada de forma segura y trazable en un sistema distribuido y descentralizado basado en transacciones.
- Análisis descriptivo y predictivo de la información recogida para poder tomar decisiones en la gestión de los procedimientos que se van a llevar a cabo.

5.1.3.2 Centro de Día y Atención Residencial

Para los centros de día y atención residencial se hace necesario conocer tanto los servicios que se suministran como el contenido de los mismos.

Características generales

La prestación de los servicios de centro de día y atención residencial comprende las siguientes fases:

1 Ingreso: Abarca desde la recepción del PIA hasta la incorporación efectiva de la persona al centro asignado en la Resolución.

2 Periodo de adaptación: Conjunto de actuaciones mediante las cuales, tras el ingreso efectivo, se pone en marcha las actividades necesarias para la integración de la persona en el centro y se hace una evaluación continua e integral de las necesidades de la persona, con el objeto de elaborar su Programa de Atención Individual (PAI) y lograr la adaptación.

3 Desarrollo del plan de atención: Conjunto de actuaciones mediante las cuales se desarrollan los objetivos de atención acorde a las necesidades y expectativas de la persona usuaria, según lo recogido en su PAI. El programa individual de desarrollo bio-psico-social de la persona usuaria comprende, al menos, las siguientes actuaciones: atención a la salud, desarrollo de las

actividades de la vida diaria, estimulación de las actividades bio-psico-sociales y comunicación con el exterior.

Por otra parte, los centros desarrollan una programación general y anual de actividades que debe estar expuesta en el tablón de anuncios en el que deben incluirse programas específicos de animación social, cultural y de ocio entre las personas con dependencia al objeto de fomentar la sociabilidad, la autovaloración y el aprovechamiento de la riqueza cultural de las personas dependientes como medio de integración, así como programaciones individuales de desarrollo psico-social justadas a la edad y características de cada persona usuaria.

4 Seguimiento del plan: Conjunto de actuaciones mediante las cuales se valoran los resultados obtenidos del desarrollo del PAI, derivándose de ello una actualización del Plan de Atención o una propuesta/previsión de baja del centro.

5 Finalización del servicio: Conjunto de actuaciones mediante las cuales se gestiona y se formaliza la finalización de la prestación de la atención en el centro que puede ser debida a:

- Traslado o revisión del PIA que genere un cambio de prestación
- Baja voluntaria, por defunción u otros motivos.

Cabe destacar que esta información puede estar contenida en distintos formatos y soportes en función del grado de digitalización con el que cuente la entidad prestadora. Aunque actualmente no se remite a la ASSDA, hay un proyecto en marcha en la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación para requerir parte de esta información a las entidades. El nuevo sistema tendrá que incluir una herramienta de toma de datos para aquellas corporaciones que no dispongan en la actualidad de información en formato digital que pueda integrarse, así como interfaces y pasarelas que aseguren la compatibilidad con el proyecto actualmente en marcha..

Información necesaria

Reporte de los datos referentes a la prestación de los servicios en cada una de las fases.

1.- Actuaciones relativas al ingreso. Estas actuaciones incluyen:

- Entrevista previa con la persona usuaria y sus familiares o persona de referencia.
- Calendarización del ingreso y coordinación de profesionales del centro.
- Visita al centro.
- Alta efectiva en el servicio: que incluye:
  - Asistencia en el caso de los centros de día e ingreso en el caso del servicio de atención residencial y bienvenida de la persona usuaria en el centro.
  - Formalización del Documento Contractual de ingreso
  - Apertura del Expediente Individual de la persona usuaria

2.- Actuaciones relativas al periodo de adaptación. Estas actuaciones incluyen:

- Entrevista y valoración individual por cada profesional técnico y sanitario.
- Observación y valoración interdisciplinar de la persona usuaria.
- Elaboración del programa individual.
- Valoración del período de adaptación y observación. En caso de que este sea positivo se

procederá a la elaboración del Programa de Atención Individual (PAI) y en caso de que este periodo no consiga la adaptación al centro, se deberá proceder a una propuesta de finalización de la prestación en el centro.

3.- Actuaciones relativas al desarrollo del plan de atención:

Se recogen aquí la atención y los servicios prestados por los centros, diferenciando por una parte aquellos referentes a la atención individual y a aquellas cuestiones generales que deben cumplir los centros.

Referente a los centros:

- Los centros deberán disponer como mínimo de los siguientes protocolos de prevención y/o atención a la persona usuaria:
  - Alimentación.
  - Higiene.
  - Medicación.
  - Traslado y acompañamiento a centro de atención sanitaria
  - Emergencia sanitaria.
  - Comunicación.
  - Prevención de riesgos e intervención
- Los centros deberán recopilar información referente a:
  - Personas usuarias: Cada persona usuaria contará con un expediente individual en el que se recogen los datos identificativos, familiares de referencia, historia clínica, social, observaciones...
  - Los centros deben disponer en todo momento de la siguiente documentación que estará a disposición de las personas usuarias y sus familiares:
    - Datos identificativos del centro
    - Objetivos generales y organigrama de personal
    - Reglamento de régimen interno
    - Información general
- Programación y memoria anual del centro: Existirá una programación general y anual de actividades en la que deben recogerse los objetivos, metodología y calendario de las mismas. Deben incluirse programas específicos de animación social, cultural deportiva y de ocio.

  Así mismo, las entidades tienen que elaborar una memoria anual, en la que se valoren los resultados de dicha programación con la finalidad de conocer nuevas necesidades y realizar programaciones futuras.

Referente a la **atención de las personas usuarias** se engloban aquí el conjunto de actuaciones mediante las cuales se desarrollan los objetivos de atención acorde a las necesidades y expectativas de la persona usuaria, según lo recogido en su PAI:

- Atención social
- Atención familiares

- Atención sociocultural
- Atención sanitaria
- Atención psicológica
- Atención nutricional
- Ayuda en el desarrollo de las actividades básicas para la vida diaria
- Ayudas técnicas
- Actividades de terapia ocupacional
- Actividades de rehabilitación
- Servicios opcionales

En el caso de los centros de día es interesante recoger información sobre los servicios que presta el centro a cada persona relativa a:

- Horario: entrada, salida, número de horas semanales de atención
- En qué consiste la manutención: desayuno, almuerzo, merienda...
- Servicio de transporte: si lo usa o no, el tiempo empleado en el mismo...

4.- Actuaciones relativas al seguimiento del plan de atención individual:

En los centros de día y centros de atención residencial, según lo establecido en el Decreto 388/2010 de 19 de octubre, se constituye una Comisión Técnica integrada por la persona que ostenta la Dirección del centro y su equipo técnico. En supuestos de especial complejidad o dificultad de los asuntos a tratar, puede formar parte de dicha Comisión una persona en representación de la Delegación Territorial de la Consejería competente.

Como parte de sus funciones, la Comisión Técnica, se desarrollan las siguientes actuaciones:

- Supervisa el período de adaptación al centro.
- Fórmula propuesta razonada de iniciación de oficio del procedimiento de traslado o, cuando se inicie a instancia de la persona interesada, emite el correspondiente informe en relación al mismo.
- Emite semestralmente un informe de seguimiento y evolución de las personas usuarias del centro, así como cuantos informes les sean requeridos.

5.- Actuaciones relativas a la finalización del servicio:

Conjunto de actuaciones mediante las cuales se gestiona y se formaliza la finalización de la prestación de la atención en el centro:

- Gestión del traslado y/o revisión del PIA que genere un cambio de prestación
- Gestión de la baja por:
  - Baja voluntaria (renuncia voluntaria documentada de la persona usuaria o su representante)
  - Fallecimiento
  - Otros motivos

Características de carácter innovador

- Importación de la información referente a los servicios y contenidos de los mismos, realizados a

la persona beneficiaria en el centro residencial o centro de día, mediante herramientas avanzadas que permitan la entrada y procesamiento de información en formatos heterogéneos.

- Sistema avanzado de recogida de información en los centros.
- Información almacenada de forma segura y trazable en un sistema distribuido y descentralizado basado en transacciones.
- Análisis descriptivo y predictivo de la información recogida para poder tomar decisiones en la gestión de los procedimientos que se van a llevar a cabo.

5.1.4 Nuevas necesidades de las personas usuarias

Las personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio, centros de día o atención residencial tienen el deber de informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social o económica que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión o extinción del servicio.

Características generales

Las personas usuarias tienen derecho a recibir una atención individualizada acorde a sus necesidades específicas, por lo que se precisa de un sistema que permita que las personas usuarias puedan informar de forma ágil de cualquier cambio en su situación personal, familiar, social o económica.
Esta información no se está registrando actualmente en los sistemas de información de la ASSDA.

Información necesaria

- Cambios situación personal.
- Cambios situación familiar.
- Cambios situación social.
- Cambios situación económica.

Características de carácter innovador

- Sistema avanzado de recogida de información
- Información almacenada de forma segura y trazable en un sistema distribuido y descentralizado basado en transacciones.
- Análisis descriptivo y predictivo de la información recogida para poder tomar decisiones en la gestión de los procedimientos que se van a llevar a cabo.

5.1.5 Nivel de satisfacción de las personas usuarias

Conocer y medir el nivel de satisfacción de las personas usuarias permitirá advertir que tan bien se desempeña la prestación del servicio de ayuda a domicilio, centro de día o atención residencial, corroborando que dicha prestación, tal y como se encuentra establecida, cubre las necesidades de la persona en situación de dependencia, una información vital para lograr la excelencia en el servicio.

Características generales

Valoración de la persona usuaria de la gestión de la prestación recibida y nivel de satisfacción una vez las necesidades de la persona han sido cubiertas.

Esta información no se está registrando actualmente en los sistemas de información de la ASSDA.

Funciones básicas

- Valoración de la gestión de la prestación del servicio.
- Valoración de la comunicación/información recibida relativa a su proyecto de intervención y la prestación del servicio.
- Valoración de la continuidad del servicio:
  - Para el servicio de ayuda a domicilio:
    - Detección de posibles irregularidades en el cumplimiento del horario/calendario establecido.
    - Detección de posibles irregularidades respecto a la rotación del personal asignado.
    - Detección de interrupción del servicio por parte de la empresa o corporación local.
  - Para centro de día y atención residencial:
    - Detección de posibles irregularidades en el cumplimiento de los servicios (manutención, horarios en los centros de día, etc).
    - Detección de posibles irregularidades respecto a la ratio del personal de los centros.
    - Detección de interrupción del servicio por parte de la entidad.
- Valoración del trato recibido por parte del personal de ayuda a domicilio o de los centros según corresponda.
- Para el servicio de ayuda a domicilio nº visitas/llamadas de seguimiento realizadas por parte de la Corporación Local.
- Nivel de satisfacción de la atención y las actividades recibidas. Este nivel estará desglosado por modalidad en caso del servicio de ayuda a domicilio o por servicios (manutención, transporte, programación de actividades, etc.) en el caso de centros de día y atención residencial.

Características de carácter innovador

- Sistema avanzado de recogida de información
- Información almacenada de forma segura y trazable en un sistema distribuido y descentralizado basado en transacciones.
- Análisis descriptivo y predictivo de la información recogida para poder tomar decisiones en la gestión de los procedimientos que se van a llevar a cabo.

5.1.6 Incidencias

Las personas usuarias tienen derecho a ser oídas sobre cuantas incidencias relevantes observen en la

prestación del servicio.

Características generales

El nuevo sistema de control y seguimiento debe posibilitar a las personas usuarias poner directamente en conocimiento de todos los agentes cualquier anomalía o irregularidad que detecte en la prestación.
Esta información no se está registrando actualmente en los sistemas de información de la ASSDA.

Información necesaria

- Incidencias detectadas: registrando fecha/hora, y modalidad de incidencia:
  - Incidencia respecto al horario/calendario establecido.
  - Incidencia con respecto al trato y la atención recibida.
  - Incidencia en el desarrollo de la atención prestada.
- Queja: reclamación formal que las personas usuarias del servicio presentan ante la Administración, concretando causa de un desacuerdo o inconformidad.
  - Datos básicos de la queja:
    - Identificación de las partes
    - Hechos u objeto de reclamación
    - Solicitud
    - Fecha

Características de carácter innovador

- Sistema avanzado de recogida de información.
- Información almacenada de forma segura y trazable en un sistema distribuido y descentralizado basado en transacciones.
- Análisis descriptivo y predictivo de la información recogida para poder tomar decisiones en la gestión de los procedimientos que se van a llevar a cabo.

5.2 Requisitos técnicos

La plataforma a implementar deberá contar con las siguientes características técnicas de obligado cumplimiento que garanticen el cumplimiento de los requisitos funcionales planteados y, por ende, el cumplimiento de los objetivos del proyecto:

- **Flexibilidad.** El sistema debe ser lo suficientemente flexible como para posibilitar modificaciones y configuraciones en los diferentes módulos instalados, permitiendo su adaptación a los cambios tanto circunstanciales como permanentes relativos a objetivos, cambios de enfoque o nuevas funcionalidades requeridas.

- **Alta disponibilidad**. El sistema tiene que tener la capacidad de poder recuperarse ante caídas no programadas de forma instantánea y transparente para las personas usuarias.

- **Multiplataforma**. La aplicación debe poder implantarse en cualquier plataforma (windows, linux, IOS), lo que orienta su desarrollo al uso de **tecnologías web.**

- **Escalabilidad**. La nueva plataforma debe ser capaz de aumentar el número de usuarios de manera eficiente.

- **Modularidad**. Los diferentes servicios implementados en la plataforma estarán orientados hacia servicios pequeños e independientes para conseguir una mayor agilidad en el despliegue de los componentes y una menor probabilidad de error.

- **Seguridad de la información, ciberseguridad y cumplimiento ENS**. Cumplimiento del RGPD así como del ENS. Además de estos reglamentos se deberá garantizar la seguridad de la información tratada incluyendo una estrategia de ciberseguridad y un plan director de seguridad.

- **Usabilidad**. El sistema debe ser fácilmente utilizable e intuitivo así como accesible para personas con diversidad funcional, por ejemplo mediante la implementación de pautas WAI (iniciativa de Accesibilidad Web) que son consideradas como estándares internacionales de accesibilidad Web.

- **Interoperabilidad**. Se deberá contemplar la posibilidad de que la información a incorporar en el sistema ya se esté registrando en alguno de los sistemas de información utilizados por las entidades prestadoras de los distintos servicios (SAD, CD y SAR) y sea suficiente con habilitar un mecanismo que permita el suministro de la información a los sistemas de la ASSDA. Para estos casos, la nueva plataforma dispondrá de una capa pública de servicios web que permita la integración con terceros.

- **Variedad de la información**. Los datos a considerar por la plataforma podrán ser estructurados, almacenados en la base de datos propia o en la de otros sistemas de información de la Agencia, o no estructurados contenidos en documentos de texto o correos electrónicos que deban procesarse previamente por herramientas cualificadas.

- **Disponibilidad del dato**. La información deberá procesarse en el sistema en tiempo real para que resulten útiles para la monitorización y se consigan conclusiones efectivas.

- **Volumen de información elevado**. El sistema deberá contemplar el procesamiento de cantidades masivas de información. La prestación de los servicios involucrados en el proyecto (SAD, CD y

SAR) implica a más de 150.400 personas beneficiarias y 46.300 profesionales sobre los que se registrarán varias interacciones diarias.

- **Integración en los sistemas de información de la ASSDA**. La solución que se implemente deberá quedar integrada con los sistemas de información en los que se gestiona el servicio de ayuda a domicilio, centro de día y atención residencial. Además, se deberá plantear una solución que no requiera de desarrollos en estos sistemas para que la plataforma comience a funcionar. En todo caso los posibles desarrollos planteados caso de requerir información.

- **Análisis inteligente de los datos**. La nueva plataforma facilitará el análisis inteligente de la información y la capacidad de autoaprendizaje, de forma que, con el uso de técnicas analíticas adecuadas (inteligencia de negocio, analítica descriptiva y prescriptiva), genere valor añadido a los datos para consolidarlos como un componente estratégico para la toma de decisiones y el diseño, implementación y evaluación de políticas públicas.

- **Mejora de la interconexión entre los agentes implicados y las personas beneficiarias**. La nueva plataforma debe priorizar el uso de la tecnología para la simplificación del proceso de seguimiento y control, automatizando las tareas, posibilitando una comunicación más rápida y permitiendo volcar los datos referentes al servicio en tiempo real.

  La información de prestación real desarrollada en el domicilio de las personas usuarias o en los centros de día y residenciales será directamente registrada por parte del personal a través de medios electrónicos. La metodología utilizada para su registro debe ser ágil, mediante medios tecnológicos de fácil uso, que lejos de provocar mayor carga de trabajo, facilite el registro de los datos correspondientes a la prestación del servicio.

  En el caso del SAD el sistema debe posibilitar la intervención coordinada de las distintas Administraciones Públicas para la prestación del servicio en los supuestos en los que las personas usuarias residan temporalmente en varios municipios de la Comunidad Autónoma de Andalucía, al tener varias unidades de convivencia.

- **Dispositivos.** Para poder determinar la intensidad de la atención recibida será necesario que el sistema utilice medios que aseguren el control de las horas realmente prestadas, para ello se prevé que el personal que presta cualquiera de los servicios deba utilizar aplicaciones y/o dispositivos instalados en las viviendas o centros que garanticen la toma real de las horas de atención y permitan realizar inferencia y tratamiento de datos.

  En caso de requerir la instalación de dispositivos en los centros o viviendas estos tendrán que cumplir las siguientes características:

  a Deben aportar sensorica y detección avanzada

  b No deben invadir la intimidad del usuario.

  c Deben ser confiables, tolerantes a fallos, resistentes y en caso de funcionar con baterías estas

deben ser de larga duración y alertar con antelación para su recarga o sustitución.

d Su precio tendrá que ser reducido.

e Deben permitir su configuración remota, y disponer de capacidad de autoaprendizaje y operar en entorno IoT (Internet of Things).

f Todos los dispositivos e interfaces del sistema deberán estar adaptados o contar con versiones adaptadas para su uso por parte de personas con discapacidad física, psíquica o sensorial.

6 La Consulta Preliminar de Mercado

La Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública, reconoce de manera explícita en su artículo 40, la figura de la Consulta Preliminar al Mercado. Por su parte, la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transpone al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, regula en su artículo 115, los aspectos relacionados con las consultas preliminares del mercado, indicando que los órganos de contratación podrán realizar estudios de mercado y dirigir consultas a los operadores económicos que estuvieran activos en el mismo con la finalidad de preparar correctamente la licitación e informar a los citados operadores económicos acerca de sus planes y de los requisitos que exigirán para concurrir al procedimiento.

La Consulta Preliminar de Mercado tiene por objeto informar al mercado sobre las necesidades de la administración que requieren de soluciones innovadoras para contar con la retroalimentación de actores interesados que permita verificar la viabilidad, el alcance y características tecnológicas apropiadas previstas en el Proyecto "SISTEMA DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS PRESTACIONES DE DEPENDENCIA", con el fin de preparar un previsible futuro proceso de compra pública de innovación (CPI).

Con carácter previo a futuras licitaciones de compra, la ASSDA considera de interés recabar información de los operadores económicos, los agentes sociales y los agentes de conocimiento, y conocer el estado del arte e identificar y especificar las características de las posibles soluciones que mejor se adapten a los requisitos del reto o necesidades funcionales. Esta información podrá ser incorporada, si procede, para planificar y elaborar las especificaciones técnicas de los procedimientos de contratación ulteriores.

6.1 Caracterización de la Entidad Proponente

La convocatoria es abierta y la entidad proponente deberá ser una persona física o jurídica, pública o privada, con la capacidad técnica de resolver las necesidades descritas en esta memoria. Se admitirá la

presentación de varias propuestas por una misma persona física o jurídica, ya sea individualmente o en forma conjunta con otras.

6.2 Presentación de las Propuestas

Para favorecer la interacción con los proponentes y optimizar la recopilación de toda la información a lo largo de todo el procedimiento se ha diseñado un espacio en la página web de la ASSDA. Todos los documentos y el material relacionados con la Consulta Preliminar de Mercado estarán publicados en el Perfil del Contratante de la Junta de Andalucía y en la página web del proyecto, que se ubicará en la web de la ASSDA.

El presente Documento de Memoria Descriptiva de la CONSULTA PRELIMINAR AL MERCADO identifica el enfoque, las necesidades a cubrir y las funcionalidades que deben tener las soluciones que se desarrollen, así como los indicadores de referencia para su desarrollo.

Para la presentación de las propuestas, los proponentes se ceñirán a las siguientes reglas:

- Los participantes deberán formular sus propuestas cumplimentando el formulario que se encuentra anexo a la presente convocatoria y que se puede descargar en la página web del proyecto. Se podrá acompañar el formulario con la documentación técnica y grafica aclaratoria complementaria que se estime oportuna dentro de los límites reflejados en el mismo, donde se podrá desarrollar la propuesta con mayor detalle, si bien se ruega atenerse al formulario para facilitar su análisis.

- El idioma oficial de esta Consulta Preliminar al Mercado es el español.

- Las propuestas se enviarán a la siguiente dirección de correo electrónico: comprapublicainnovacion.assda@juntadeandalucia.es

- Las propuestas se identifican con un acrónimo claramente expuesto en el asunto del correo electrónico.

- Se podrán enviar sucesivas versiones de una propuesta, con el mismo acrónimo, pero cada propuesta enviada sustituirá completamente a la anterior (por ejemplo “acrónimoproyecto_v2 (3,4...n)”). Por ello, la nueva propuesta deberá incluir todo lo que se considere que sigue siendo válido de las anteriores.

- En caso de que una propuesta se presente de forma conjunta por un grupo de personas o entidades, deberá emplearse una única dirección de correo electrónico para los efectos de identificación de la propuesta e interlocución con los proponentes.

- Los costes derivados de la participación en la convocatoria correrán a cargo de los participantes.

El plazo de presentación de las propuestas comenzará el día siguiente al de la publicación y anuncio de la Consulta Preliminar al Mercado en el Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE) y el perfil del contratante de la Agencia integrado en la plataforma de contratación de la Junta de Andalucía, y estará abierto durante un plazo de 3 meses.

No obstante, el proceso permitirá su cierre anticipado o prorrogarse en plazo si se estima que se ha conseguido, o no, un grado de definición suficiente de las soluciones, siempre que se hayan recibido un mínimo de 3 propuestas formales.

6.3 Intercambio de Información

Se pretende incentivar la concurrencia y participación activa de las entidades proponentes en la presentación y desarrollo tecnológico de propuestas innovadoras en el ámbito de la implementación del proyecto objeto de la consulta. Tras dicha Consulta, y en función de la viabilidad de las propuestas y alternativas metodológicas y tecnológicas, se elaborarán las prescripciones de referencia y los criterios que deberán cumplirse en una eventual futura licitacion, en su caso bajo la modalidad de Compra Pública de Innovación si los resultados de la Consulta así lo confirman.

En este contexto se invita a las partes interesadas a participar en la Consulta Preliminar al Mercado dentro del plazo de la consulta. Durante este periodo que las entidades proponentes podrán formular dudas y preguntas sobre el objeto, alcance y condiciones de ésta, que serán resueltas por ASSDA y publicadas para conocimiento de todas las entidades participantes. De estimarlo necesario, ASSDA podrá solicitar a quienes presentaren propuestas las aclaraciones que considere oportunas en relación a las mismas; además, se reserva el derecho de convocar individualmente a las entidades participantes para aclarar o ampliar información sobre su propuesta, dentro del respeto a los principios de transparencia, confidencialidad, igualdad de trato y no discriminación.

Los encuentros y aclaraciones serán debidamente registrados por ASSDA en las correspondientes Actas o Resúmenes, y se dará publicidad de la realización los mismos en el Informe Final de la Consulta, respetando la confidencialidad de lo tratado.

Igualmente, en dicho Informe Final y a efectos de publicidad y transparencia se publicará una lista de los participantes en la Consulta.

6.4 Efectos de la Consulta

La realización de la Consulta no implica la apertura de expediente alguno de contratación ni la asunción de compromiso alguno al respecto, ni de cualquier otra naturaleza, más allá de la publicación de los resultados de la misma con carácter agregado y respetando la debida confidencialidad de la información individual de los proponentes.

La participación en la Consulta Preliminar del Mercado no otorgará derecho ni preferencia alguna respecto de la adjudicación de los contratos que puedan celebrarse con posterioridad en este ámbito, ni conlleva por parte de la ASSDA ninguna obligación de financiación o aceptación de las propuestas presentadas.

El uso del contenido de las propuestas se limita exclusivamente a su utilización en la definición de las especificaciones del eventual procedimiento de contratación que siguiese a la Consulta Preliminar del Mercado.

6.5 Apoyo Técnico

La ASSDA podrá apoyarse en otras entidades que considere oportunas para la correcta ejecución y resolución de dudas y cuestiones acerca del objeto, alcance y condiciones del proyecto que se presenten durante la Consulta Preliminar al Mercado, salvaguardando la debida confidencialidad y ausencia de conflictos de interés

Para el análisis de las diferentes propuestas presentadas, se podrá nombrar un Comité Técnico formado por personal del órgano proponente y/o de otras instancias públicas que se consideren de interés. Este Comité podrá recabar la opinión de expertos externos con voz, pero sin voto en las deliberaciones. En el momento anterior a su intervención en el proceso, se publicará el nombre de los asesores/expertos o entidades asesoras involucrados en la Consulta Preliminar al Mercado, en el perfil del contratante de la Junta de Andalucía, en el apartado “Consultas Preliminares” y en la página web del proyecto.

6.6 Informe Final de la Consulta Preliminar al Mercado

Conforme a lo establecido en el artículo 115.3 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, la ASSDA estudiará todas las propuestas que se presenten en el proceso de consultas y elaborará un informe final que se hará público a través del Perfil del Contratante y de la página web del proyecto. El plazo de publicación

variará en función de la concurrencia y la complejidad de las propuestas presentadas por las entidades participantes.

En el informe se relacionará las actividades de consulta, intercambio de información y difusión realizadas, las entidades participantes y datos básicos identificativos no confidenciales de las propuestas recibidas, así como los datos agregados más significativos de éstas en cuanto a viabilidad técnica y económica, alcance, plazos y presupuesto, y se referirán las principales conclusiones en cuanto a la capacidad y solvencia del mercado para dar respuesta a las necesidades de ASSDA. Se formularán igualmente conclusiones en cuanto a la tipología y modalidad aplicable en la eventual futura licitación.

Este informe estará motivado, formará parte del expediente de contratación, y estará sujeto a las mismas obligaciones de publicidad que los pliegos de condiciones, publicándose en todo caso en el perfil del contratante del órgano de contratación.

En ningún caso durante el proceso de consultas, el órgano de contratación podrá revelar a los participantes en el mismo las soluciones propuestas por los otros participantes, siendo las mismas solo conocidas íntegramente por aquel.

Con carácter general, el órgano de contratación al elaborar los pliegos deberá tener en cuenta los resultados de las consultas realizadas; de no ser así deberá dejar constancia de los motivos en el informe.

7 Principios de Publicidad, Concurrencia, Confidencialidad, Transparencia, Igualdad de Trato y no Discriminación.

La participación en la presente Consulta Preliminar de Mercado, los contactos mantenidos con los participantes o los intercambios de información en ningún caso podrán dar lugar a infracciones de los principios comunitarios de publicidad, concurrencia, confidencialidad, transparencia, igualdad de trato y no discriminación, tener como efecto restringir o limitar la competencia, ni otorgar ventajas o derechos exclusivos respecto de la adjudicación de los contratos que pudieran celebrarse con posterioridad y como consecuencia de aquélla.

Para asegurar la transparencia del proceso, la disponibilidad de la mayor información posible y el intercambio eficaz de experiencias y opiniones, los participantes harán constar expresamente su consentimiento para que ASSDA mantenga accesible y actualizada la información necesaria, total o parcialmente proporcionada.

Todas las actuaciones llevadas a cabo en el proceso de consulta serán debidamente publicitadas en la web del proyecto con objeto de garantizar su transparencia. Asimismo se garantizará la concurrencia , igualdad de trato, confidencialidad y no discriminación durante todo el proceso de intercambio de información con los proponentes, manteniendo la equidad en contextos y situaciones análogos con éstos .

ASSDA no podrá divulgar la información técnica o comercial que, en su caso, haya sido facilitada por los participantes y estos hubieran designado como confidencial. Serán los proponentes participantes en la Consulta Preliminar de Mercado quienes deben identificar aquella información técnica o comercial que consideran con carácter confidencial, no siendo admisible que efectúen una declaración genérica o declaren que todos los documentos o toda la información tienen carácter confidencial. Tampoco puede considerarse como confidencial ninguna información que haya sido divulgada públicamente a través de un sitio web, en documentos compartidos con la comunidad científica, en conferencias y eventos públicos, notas de prensa o similares. En cualquier caso, la ASSDA se reserva el derecho de limitar, de forma motivada, el carácter confidencial de determinada información y/o documentación, de conformidad con el artículo 133.1 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre.

8 Protección de datos

De conformidad el Reglamento UE 2016/679 General de Protección de Datos y de la ley 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, la ASSDA almacenará los datos de contacto de los proponentes participantes en el procedimiento en fichero que será de su propiedad, Estos datos se mantendrán exclusivamente con el propósito exclusivo a los meros efectos de establecer un canal de comunicación con los proponentes durante el proceso de Consulta Preliminar de Mercado.

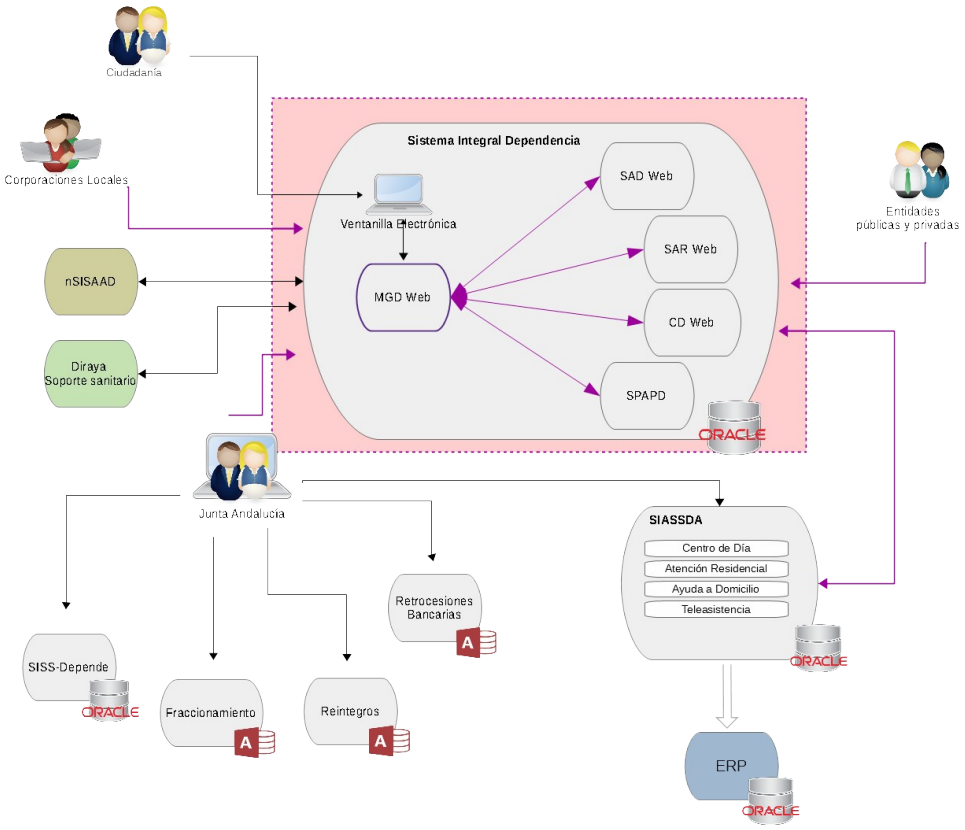
9 Derechos de propiedad industrial e intelectual

Las posibles ideas de soluciones presentadas por los proponentes en el marco de la Consulta Preliminar de Mercado no podrán mencionar una fabricación o una procedencia determinada o un procedimiento concreto, ni hacer referencia a una marca, a una patente o a un tipo, a un origen o a una producción determinados. De acuerdo con el artículo 115.2. de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de las consultas realizadas no podrá resultar un objeto contractual tan concreto y delimitado que únicamente se ajuste a las características técnicas de uno de los consultados. El resultado de los estudios y consultas debe, en su caso, concretarse en la introducción de características genéricas, exigencias generales o fórmulas abstractas que aseguren una mejor satisfacción de los intereses públicos, sin que en ningún caso, puedan

las consultas realizadas comportar ventajas respecto de la adjudicación del contrato para las empresas participantes en aquellas.

10 Contratación Pública

Una vez finalizada la Consulta Preliminar al Mercado y realizada la definición de las especificaciones técnicas, ASSDA podrá iniciar en su caso el correspondiente procedimiento de contratación. La participación en la consulta no impide la posterior intervención en el procedimiento de contratación que en su caso se tramite; éste deberá estar abierto a todas las propuestas posibles que cumplan las condiciones establecidas en el procedimiento, hayan o no estado ligadas a la CPM anterior.

La información obtenida producto de la CPM será útil para la definición del proyecto que se concretará en los pliegos del procedimiento de contratación que se tramite, en su caso bajo la fórmula de la Compra Pública de Innovación. En cualquiera de los casos, el procedimiento determinará los criterios de evaluación, teniendo en cuenta la valoración de la innovación como aspectos positivos.

Anexo I. Mapa conceptual del Sistema Integral de Dependencia.