



EXTRACTO DE LA SESIÓN EXTRAORDINARIA, CON CARÁCTER URGENTE, CELEBRADA POR LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL, EL DÍA 20 DE JUNIO DE 2018.

PUNTO 1.- RATIFICACIÓN DE LA URGENCIA DE ESTA SESIÓN.

La Junta de Gobierno Local, ratifica la urgencia de esta sesión.

PUNTO 2.- EXPEDIENTE RELATIVO A LA CONVOCATORIA PARA LA PROVISIÓN, MEDIANTE EL SISTEMA DE LIBRE DESIGNACIÓN, DEL PUESTO DE JEFE DEL SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS, ASÍ COMO LAS BASES QUE HAN DE REGIR EN LA MISMA.

Visto el expediente en el que figura propuesta de la Sra. Concejala Teniente de Alcaldede Presidencia y Planificación, donde se propone el inicio del expediente para la cobertura del puesto de Jefe de Servicio de Recursos Humanos, perteneciente al Área de Presidencia y Planificación, por el sistema de libre designación, resulta:

1º.- Mediante acuerdo de la Junta de Gobierno Local, celebrada el día 16 de marzo de 2018, se acordó la modificación puntual del puesto de Jefe de Servicio de Recursos Humanos con nº en la vigente RPT nº 020005001, incluyendo en las características del mismo, la escala de Administración Especial, así como la forma de acceso que pasó a ser la "libre designación", justificada ante la especial responsabilidad que se atribuye al puesto, al tener una especial relevancia respecto a la toma de decisiones, negociación y resolución de conflictos, planificación, régimen disciplinario, la dirección e integración de equipos y recursos humanos, la integración, sistematización y organización de los procesos de trabajo en consonancia con los objetivos fijados por la Corporación, van referidos a todas las áreas y equipos municipales.

2º.- En concordancia con lo dispuesto en el artículo 101 de la Ley 7/1985, de Bases del Régimen Local, así como el artículo 20 de la Ley 30/1984 de Medidas para la Reforma de la Función Pública, el artículo 168 del Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, que aprueba el Texto Refundido de Disposiciones Legales vigentes en materia de Régimen Local, dispone que la provisión de puestos de trabajo que, de conformidad con la relación aprobada, estén reservados o puedan estar desempeñados por funcionarios de carrera, se regirá por las normas que, en desarrollo de la legislación básica en materia de función pública local, dicte la Administración del Estado.

Por tanto, el procedimiento selectivo se realizará de conformidad con lo establecido en el Reglamento General de Ingreso del personal al servicio de la Administración del Estado y de Provisión de Puestos de Trabajo y promoción Profesional de los Funcionarios Civiles de la Administración General del Estado,

aprobado por Real Decreto 364/1995, de 10 de marzo, y mediante el sistema de libre designación, conforme se regula en el Capítulo III.

Se tendrá que tener en cuenta la solicitud realizada por las secciones sindicales en relación a la convocatoria por libre designación de este puesto, en el sentido de incluir como especificación el tener una experiencia mínima de tres años en puestos relacionados con Recursos Humanos.

El artículo 52 del R.D. 364/1995, de 10 de marzo establece con respecto a la convocatoria "La designación se realizará previa convocatoria pública, en la que, además de la descripción del puesto y requisitos para su desempeño contenidos en la relación de puestos de trabajo, podrán recogerse las especificaciones derivadas de la naturaleza de las funciones encomendadas al mismo.

El artículo 78.1 del Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, aprobado por R.D.L. n° 5/2015, de 30 de octubre señala que "Las Administraciones Públicas proveerán los puestos de trabajo mediante procedimientos basados en los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad."

El artículo 80.1 del mismo texto legal añade "La libre designación con convocatoria pública consiste en la apreciación discrecional por el órgano competente de la idoneidad de los candidatos en relación con los requisitos exigidos para el desempeño del puesto.

3º.- Consta en el expediente certificado expedido por el Secretario de la Mesa Negociadora Conjunta del Personal Laboral y Funcionario, celebrada el día 4 de junio de 2018.

4º.- La Asesoría Jurídica emite informe, con fecha 12 de junio de 2018, realizando una serie de observaciones que son recogidas por el Servicio de Recursos Humanos.

5º.- Consta asimismo en el expediente, la fiscalización favorable de la Intervención Municipal, de fecha 18 de junio de 2018.

6º.- Compete a la Junta de Gobierno Local la aprobación de las bases de las convocatorias de selección y provisión de los puestos de trabajo y la resolución de los correspondientes procedimientos administrativos, según establece el Art. 15 apartado f) del Reglamento Orgánico de este Ayuntamiento, aprobado en sesión plenaria del 16 de abril de 2009.

7º.- El Servicio de Recursos Humanos del Área de Presidencia y Planificación emite el correspondiente informe que se encuentra incorporado al expediente.

La Junta de Gobierno Local, por unanimidad, y de conformidad con lo propuesto, **ACUERDA:**

Primero.- Aprobar la convocatoria para la provisión, mediante el sistema de libre designación, del puesto de la vigente Relación de Puestos de Trabajo n°

020005001, denominado de Jefe de Servicio de Recursos Humanos, por el sistema de libre designación, que se regirá con arreglo a las siguientes bases:

BASES QUE HAN DE REGIR LA PROVISIÓN MEDIANTE LIBRE DESIGNACIÓN DEL PUESTO DE JEFE DE SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS VACANTE EN LA RELACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA.

PRIMERA.- Objeto.-

Las presentes bases tienen por objeto regir la convocatoria para proveer, por el sistema de libre designación el puesto de Jefe de Servicio de Recursos Humanos del Excmo. Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna.

La presente convocatoria y sus bases se publicarán íntegramente en el Boletín Oficial de la Provincia y un extracto de las mismas en el Boletín Oficial del Estado, página Web del Ayuntamiento (<http://www.aytolalaguna.es/>) y tabloneros de anuncios correspondientes.

SEGUNDA.- Características del puesto.

De conformidad con la vigente Relación de Puestos de Trabajo de este Ayuntamiento, los puestos objeto de convocatoria tienen las siguientes características:

Corporación Local: **Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna**

Número de puesto: **020005001**

Denominación del puesto: **Jefe de Servicio de Recursos Humanos**

Nivel de complemento de destino: **28**

Complemento específico: **83,33**

Vínculo: **Funcionario de Carrera**

Subgrupo: **A1**

Escala: **Administración General/Administración Especial**

Subescala: **Técnico de Administración General/Especial**

Administración de procedencia: **Administración Indistinta (AI)**

TERCERA.- Requisitos:

El puesto de trabajo que se convoca podrá ser solicitado por el personal funcionario de carrera perteneciente a la subescala de Técnico de Administración General, Administración Especial, Grupo A, Subgrupo A1 o equivalente, perteneciente a las Administraciones Públicas de la Unión Europea, Administración General del Estado, Comunidad Autónoma o Administración Local, que reúna por tanto los requisitos exigidos para su desempeño en la vigente RPT de este Ayuntamiento y que tenga una experiencia mínima de tres años en puestos del

mismo grupo y subgrupo o equivalente, relacionados con los Recursos Humanos que deberá ser debidamente acreditada.

Igualmente deberá, no hallarse inhabilitado para el ejercicio de las funciones públicas por resolución judicial firme ni haber sido separado mediante expediente disciplinario del servicio de cualquier Administración Pública.

En el caso de ser nacional de otro Estado, no hallarse inhabilitado o en situación equivalente, ni haber sido sometido a sanción disciplinaria o condena penal que impida, en su Estado, el acceso a la función pública.

Tales requisitos, al igual que los méritos alegados, deberán reunirse por los aspirantes a la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes para tomar parte en la convocatoria.

CUARTA.- Solicitudes.

Las solicitudes se dirigirán a la Alcaldía-Presidencia, y se presentaran en el modelo de instancia que figura como Anexo a estas bases, dentro de los veinte días naturales siguientes al de la publicación de la convocatoria en el Boletín Oficial del Estado, en el Registro General de Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna.

Asimismo, las solicitudes podrán presentarse en la forma prevista en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

QUINTA.- Currículum Vitae y Documentación acreditativa:

Junto con la solicitud de participación, los aspirantes acompañarán su currículum vitae, en el que harán constar los siguientes extremos debidamente acreditados, con documentación fehaciente acreditativa de las circunstancias y méritos alegados: Títulos académicos, años de servicio, puestos de trabajo desempeñados en la Administración Pública, estudios y trabajos realizados, cursos y cuantos otros méritos se estimen oportunos poner de manifiesto. Los requisitos y méritos que se invoquen vendrán referidos a la fecha de finalización del plazo de presentación de instancias.

SEXTA.- Cumplimiento de requisitos por los/as aspirantes, méritos y propuesta de resolución

Concluido el plazo de presentación de solicitudes, por el Servicio de Recursos Humanos se revisará la documentación aportada, requiriendo a los participantes que no reúnan los requisitos exigidos o no aporten la documentación con arreglo a lo establecido en la base Tercera, a fin de que pueda subsanarlo si fuera susceptible de ello, en el plazo de diez días hábiles, conforme a lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Finalizado el plazo de subsanación, el Servicio de Recursos Humanos, examinará todas las solicitudes presentadas y evacuará informe relativo al

cumplimiento por los/las aspirantes de los requisitos exigidos para el desempeño del puesto al que optan, que remitirá a la Alcaldía para su aprobación, junto con las instancias y documentación presentadas.

En dicha propuesta se ha de motivar la elección efectuada en atención a los méritos alegados por los/las aspirantes, dándose prioridad a aquellos que guarden relación directa con la materia y facultades del puesto a desarrollar, en atención a las características contempladas en la Base Segunda y Tercera de la presente convocatoria.

Se declarará desierta la convocatoria cuando no concurra ningún participante o cuando quienes concurren no reúnan los requisitos establecidos en la convocatoria.

La resolución de nombramiento se motivará con referencia al cumplimiento por parte de el/la candidata/a elegido/a de los requisitos y especificaciones exigidos en la convocatoria, y la competencia para proceder al mismo, debiendo quedar acreditada en todo caso, como fundamento de la resolución adoptada, la observancia del procedimiento debido.

El plazo de resolución será de un mes contado desde el día siguiente al de la finalización del plazo de presentación de instancias, pudiendo prorrogarse hasta un mes más.

El acuerdo mediante el que se dispone el nombramiento se publicará en el Boletín Oficial de la Provincia, así como en la intranet y web municipal.

SEPTIMA.- Toma de posesión.

Resulta de aplicación por la remisión del artículo 57 del Real Decreto 364/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento General de Ingreso del personal al Servicio de la Administración General del Estado, el artículo 48 del mismo texto legal, donde señala que el plazo para tomar posesión será de tres días hábiles, si no implica cambio de residencia del funcionario, o de un mes si comporta cambio de residencia o el reingreso al servicio activo.

Dicho plazo empezará a contarse a partir del día siguiente al del cese, que deberá efectuarse dentro de los tres días hábiles siguientes a la publicación de la resolución del concurso en el Boletín Oficial de la Provincia. Si la resolución comporta el reingreso al servicio activo, el plazo de toma de posesión deberá computarse desde dicha publicación.

El cómputo de los plazos posesorios se iniciará cuando finalicen los permisos o licencia que hayan sido concedidos a los interesados, salvo que por causas justificadas el órgano convocante acuerde suspender el disfrute de los mismos.

OCTAVA.- Incidencias.

En todo lo no previsto en estas Bases se estará a lo regulado en la normativa vigente que le sea de aplicación: Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local; el Texto Refundido de las Disposiciones Vigentes en materia de

Régimen Local, aprobado por el Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril; el mencionado Real Decreto 364/1995, de 10 de marzo, y la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

NOVENA.- Recursos.

Contra las presentes bases, que son definitivas en vía administrativa, los interesados podrán interponer, con carácter potestativo, recurso de reposición en el plazo de un mes ante el órgano que aprobó la convocatoria, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, o bien directamente recurso contencioso-administrativo en el plazo en el plazo de dos meses ante el Juzgado de lo Contencioso- Administrativo en cuya circunscripción tenga su domicilio el demandante o se halle la sede del órgano autor del acto impugnado, a elección de aquel, de conformidad con los artículos 8.1 y 14.1.2ª de la Ley 29/1988, de 13 de julio, Reguladora Jurisdicción Contencioso- Administrativa. Todo ello sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar, en su caso, cualquier otro recurso que estimen procedente, en virtud de lo dispuesto en el artículo 40.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo común de las Administraciones Públicas.

ANEXO

CONVOCATORIA LIBRE DESIGNACIÓN

DATOS PERSONALES

Primer apellido:	Segundo Apellido	Nombre:
D.N.I.	Fecha de nacimiento:	Situación administrativa desde la que participa (servicio activo, excedencia, etc.)
Escala y Subescala de pertenencia y fecha de ingreso:	Categoría:	
Domicilio (Calle y número)	Provincia/Localidad:	

DESTINO ACTUAL

Administración Pública:	Unidad Organizativa (Dirección General, Subdirección, Servicio, etc.):
Denominación Puesto de trabajo:	Indicar si ocupa con carácter definitivo o provisional y desde cuando:

La persona firmante solicita ser admitido para la provisión del puesto de trabajo a que se refiere la presente instancia y declara que son ciertos los datos consignados en ella, y que reúne las condiciones acreditativas exigidas en las Bases que rigen la convocatoria de libre designación

Puesto de trabajo	Nivel	Nº de Puesto	Destino

Se acompaña a la presente solicitud de participación currículum vitae, así como documentación acreditativa de los méritos alegados.

.....a.....de.....de 2018.

(Firma del interesado)

SR. ALCALDE PRESIDENTE DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA"

Segundo.- Remitir la convocatoria para su publicación en el Boletín correspondiente.

PUNTO 3.- EXPEDIENTE RELATIVO A LA ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

Visto el expediente Visto el expediente relativo a la contratación del "SERVICIO MUNICIPAL DE AYUDA A DOMICILIO DE SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA" con un presupuesto máximo de licitación de 15.376.534,68 euros, sin incluir IGIC, que deberá soportar la Administración, que asciende a la cantidad de 461.296,04 euros, se informa:

1º.- Consta en el expediente acta de la Mesa de contratación de fecha 4 de junio de mayo de 2018, del siguiente tenor literal:

"...La Presidenta comienza la sesión reiterando el resultado de la evaluación relativa a las proposiciones contenidas en el sobre nº 2, de conformidad con el informe emitido por el Área de Bienestar Social y Calidad de vida de fecha 4 de junio de 2018, a requerimiento de la Mesa de Contratación en sesión celebrada el día 18 de mayo de 2018, en el que se realiza una valoración detallada de cada una de las empresas admitidas del siguiente tenor literal:

"... Segundo.- Vistas las ofertas admitidas, se señala:

1.- Todas las ofertas se adaptan a lo exigido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

2.- Valoración del criterio de adjudicación número 3 "Memoria Técnica", no evaluable mediante cifras o porcentajes (sobre nº 2) tal y como indica la cláusula 10 y 13.3 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

<p>3. Memoria Técnica:</p> <p><i>Se valorarán aquellas propuestas que redunden en una mejor gestión, desarrollo y ejecución del servicio y que contribuyan a un aumento del valor del contrato sin coste alguno para la Administración, conforme a su nivel de definición, detalle y coherencia.</i></p> <p><i>Los licitadores deberán preparar la Memoria Técnica considerando los medios previstos en el PPT, sin incorporar las mejoras que ofertan en el sobre nº 3.</i></p>	<p>Hasta 40 puntos</p>
<p>3.1. Definición de objetivos, actividades y metodología adecuados.</p> <p><i>Se valora la mejor adecuación de los objetivos al servicio, así como su concreción y la innovación y eficacia de la metodología propuesta.</i></p> <p><i>Se valorará especialmente el planteamiento del inicio del servicio en cada uno de los domicilios de las personas usuarias que mejore lo establecido en el PPT, incluyendo los sistemas de seguimiento de la actividad desarrollada por el personal que presta el servicio en el domicilio y su adecuación a las características y circunstancias del beneficiario.</i></p>	<p>Hasta 10 puntos</p>
<p>3.2. Gestión administrativa y organizativa.</p> <p><i>Se valorará la gestión administrativa y organizativa que deberá explicitarse de forma detallada y clara, y además contendrá al menos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Propuesta de organización del personal en la gestión.</i> - <i>Definición de responsabilidades en cuanto a la gestión de los recursos materiales y humanos.</i> - <i>Sistemas de coordinación con el Ayuntamiento.</i> - <i>Soluciones informáticas para el tratamiento de la información y datos del servicio.</i> <p><i>Se valorará especialmente la especificación que realicen las empresas sobre el sistema de control horario y de presencia en el domicilio de las personas usuarias, en el que conste el detalle del sistema, y la determinación de los recursos tecnológicos que mejoren el servicio.</i></p>	<p>Hasta 15 puntos</p>
<p>3.3. Indicadores de calidad de la prestación.</p> <p><i>Se valorarán los siguientes apartados:</i></p>	<p>Hasta 15 puntos</p>

<ul style="list-style-type: none"> - <i>Seguimiento y control de la ejecución del servicio.</i> - <i>Métodos de evolución de la calidad del servicio y definición de los estándares de calidad que la empresa se compromete a mantener durante toda la vigencia del contrato.</i> <p><i>Se valorarán especialmente los estándares de calidad que se propongan y los métodos para su corrección en el caso de desviación negativa.</i></p>	
---	--

10.4.- Procedimiento de evaluación de las proposiciones.

A tal efecto, se seguirá el siguiente procedimiento:

1º.- Todas las ofertas serán clasificadas por orden de mejor a peor respecto de cada uno de los criterios, en función de sus características y de su comparación con el resto de las ofertas, teniendo en cuenta su mayor adecuación a la mejora y perfeccionamiento de la ejecución del objeto del contrato. El resultado de dicha valoración deberá ser argumentado y justificado en el correspondiente informe de valoración.

2º.- A la que se considere mejor oferta respecto de un criterio se le asignará el valor 10, al que corresponderá el máximo de los puntos de ponderación correspondiente a dicho criterio.

*3º.- Al resto de las ofertas se les asignará un valor de cero a diez, otorgándoles, en consecuencia, los puntos de ponderación que proporcionalmente les corresponda por su diferencia con la mejor oferta, de acuerdo con la siguiente fórmula: $P = (pm * 0) / 10$, donde "P" es la puntuación a obtener, "pm" es la puntuación máxima del criterio de que se trate, "0" será la valoración sobre 10 asignada a la oferta que se está puntuando, y "10" es la valoración correspondiente a la mejor oferta.*

Tercero.- Valoración de las ofertas de las empresas:

PROPOSICIÓN N°. 1: SERVISAR, SERVICIOS SOCIALES, S.L.

VALORACIÓN MEMORIA TÉCNICA:

3.1 Definición de objetivos, actividades y metodología adecuados.

a) Se valorará la mejor adecuación de los objetivos al servicio, así como su concreción y la innovación y eficacia de la metodología propuesta.

- *Presenta una memoria con los objetivos del servicio: SI*

- *Detalla la metodología y valoración: SI*

SE DESTACA:

1) *Servicio contextualizado a la organización administrativa municipal y territorial.*

2) *Modelo de atención centrada en la persona (ACP) con plan de intervención y seguimiento individual, adaptado metodológicamente a las exigencias del Pliego de Prescripciones Técnicas (P.P.T.) con propuestas que ajustan el modelo teórico al contexto específico de este servicio.*

3) *Plazo de inicio 4 días/24 horas (casos urgentes)*

b) Se valorará especialmente el planteamiento del inicio del servicio en cada uno de los domicilios de las personas usuarias que mejore lo establecido en el PPT.

- *Presenta planteamiento de inicio: SI*

- **SE DESTACA:**

1) *Procedimiento claro y conciso para el inicio de la prestación, de acuerdo al Plan de Intervención de la Administración.*

2) *Tratamiento de datos en el software de gestión desde el inicio.*

3) *Asignación del auxiliar por Coordinador de zona por criterios de idoneidad a las necesidades del usuario y perfil profesional.*

4) *Procedimiento viable con los plazos propuestos para el comienzo del servicio con garantías.*

5) *Información completa y clara al usuario del servicio desde el inicio de la prestación, con presentación del auxiliar, y la información y protocolos necesarios, por parte de la Coordinadora de Zona.*

6) *Protocolo de adaptación en 15 días con garantía del desarrollo de la intervención, temporalización adecuada a los protocolos y manuales, gestión de incidencias y modificaciones que se precisen.*

c) Sistemas de seguimiento de la actividad desarrollada por el personal que presta el servicio en el domicilio.

- *Presenta sistema de seguimiento: SI*

- *Mejoras al sistema de seguimiento de la actividad: SI*

SE DESTACA:

1) *Seguimiento individual del auxiliar asignado. Resolución de incidencias/conflictos.*

2) *Protocolo de detección de situaciones de riesgo a aplicar por el auxiliar asignado.*

3) *Gestión del tipo de incidencias que se generen por el usuario y el auxiliar, previstas o imprevistas.*

4) *Protocolo de sustitución de auxiliares, con comunicación a la Administración y al usuario, en situaciones imprevistas con sustitución en 1 hora disponiendo de 5 auxiliares volantes y en situaciones previstas presentación al usuario del nuevo auxiliar 24 horas antes.*

d) Adecuación a las características y circunstancias del beneficiario.

- *Presenta un modelo de adecuación: SI*

- **SE DESTACA:**

- 1) *Cambio o adaptación del servicio en el mismo plazo ofertado para el inicio.*
- 2) *Seguimiento de usuarios, telefónico quincenal y domiciliario trimestral/semestral/anual en función del perfil del usuario.*
- 3) *Sistema de alertas y gestión de seguimientos.*
- 4) *Evaluación continua de la intervención: tareas, objetivos, bienestar emocional (detección situaciones de riesgo), participación comunitaria en el entorno y valoración de casos de especial complejidad/vulnerabilidad con el equipo socio sanitario de soporte, y Servicio de Información y Orientación (SIO)*
- 5) *Actuaciones complementarias al servicio: programa de medicación a domicilio, dispositivos salvaescaleras para personas con movilidad reducida y puedan desarrollar las tareas de acompañamiento fuera domicilio, programa de medicación a domicilio para usuarios polimedcados y plataforma de atención permanente para usuarios/familiares.*

3.2. Gestión administrativa y organizativa.

Se valorará la gestión administrativa y organizativa que deberá explicitarse de forma detallada y clara, y además contendrá al menos:

- a) *Propuesta de organización del personal en la gestión.*

Equipo de atención exigido en los pliegos: SI

Se DESTACA:

- 1) *Equipo de apoyo estructural especializado en SAD.*
- 2) *Equipo DACI (Departamento de Apoyo a la Conciliación e Igualdad), agente de igualdad de oportunidades con Plan de Conciliación diseñado para la plantilla del servicio mayoritariamente mujer.*
- 3) *Equipo complementario: 5 auxiliares volantes, 1.000 horas/año de equipo sociosanitario de soporte, SIO (Servicio de Información y Orientación), terapeuta ocupacional, psicólogo, nutricionista/DUE (Diplomado Universitario en Enfermería) y trabajador social, y Técnico informático 10 horas/mes.*
- 4) *Horario de atención directa: 7.30-15:00 horas y de 16:00-18:00 horas de lunes a jueves/ 7.30-15:00 viernes. Hoja de permanencia de coordinador, Servicio de guardia y atención especializada telefónica 24 horas (SARDOMUS), sistema de servicio telefónico.*
- 5) *Personal uniformado, oficina zona centro equipada, sala infantil vinculado al plan de conciliación de los trabajadores, y vehículo.*

- b) *Definición de responsabilidades en cuanto a la gestión de los recursos materiales y humanos.*

- Se DESTACA:

- 1) *Sistema de coordinadores de emergencia.*
- 2) *Funciones bien definidas de cada categoría profesional.*
- 3) *Equipo de atención directa y equipo sociosanitario de soporte y SIO para abordaje de casos de mayor*

complejidad y especialización.

4) Plan específico de conciliación laboral- familiar que previene situaciones de absentismo laboral.

5) Boletín mensual de asesoramiento preventivo para auxiliares SAD.

c) *Sistemas de coordinación con el Ayuntamiento.*

- Se DESTACA:

1) *Coordinación con los auxiliares enfocado a la prevención de incidencias en el servicio.*

2) *Supervisión a nivel individual y grupal con sistema presencial y telemático: reuniones, visitas, control tareas realizadas, control de presencia, protocolos de actuación y detección de necesidades formativas específicas.*

3) *Gestión de quejas y sugerencias*

4) *Tutorización del nuevo personal*

5) *Supervisión del equipo de coordinación para tratar criterios de intervención y puesta en común de casos.*

6) *Coordinación con la Administración: cuadro y calendario conciso.*

7) *Coordinación con otras entidades y participación en actividades comunitarias dirigidas al colectivo de usuarios de SAD.*

d) *Soluciones informáticas para el tratamiento de la información y datos del servicio.*

- Se DESTACA:

1) *Mantenimiento y resolución de incidencias por técnico informático propio y mejoras en la aplicación.*

2) *Programa informático específico para SAD (SERVISAD), vía web con las medidas de seguridad obligatorias y sincronización de datos inmediata.*

3) *Oficina virtual para acceso en tiempo real, volcado masivo de datos, creación de carpetas de trabajo comunes.*

4) *Funcionalidad on line en la información de los usuarios, gestión de incidencias, ...*

e) *Sistema de control horario y de presencia en el domicilio de las personas usuarias, en el que conste el detalle del sistema.*

- Presenta sistemas de control: SI.

- Se DESTACA:

1) *SERVISAD MOBILE, aplicación de control de presencia con geolocalizador para auxiliares con sistema NFC (Near Field Communication, comunicación de campo cercano es una tecnología de comunicación inalámbrica, de corto alcance y alta frecuencia que permite el intercambio de datos entre dispositivos). Fichaje y control de tareas del auxiliar.*

2) *Cuadro de implantación con protocolo informativo para los usuarios y formación a los auxiliares sobre su uso.*

f) *Determinación de los recursos tecnológicos que mejoren el servicio.*

- Se DESTACA:

1) *Equipos informáticos portátiles y tablets para coordinadores.*

2) *Smartphones para auxiliares y coordinadores, con formación del personal en la utilización de los dispositivos, y a los usuarios.*

3) *Sistemas alternativos al sistema NFC en caso de no autorización por los usuarios.*

3.3. Indicadores de calidad de la prestación.

Se valorarán los siguientes apartados:

a) **Seguimiento y control de la ejecución del servicio.**

- Se DESTACA:

- 1) Cuadro de Mando Integral del Servicio, con los indicadores de calidad de gestión y de ejecución del servicio.
- 2) Sistema de protección de datos y seguridad de la información para datos automatizados y no automatizados.
- 3) Disposición de manual de protocolos generales y específicos (novedosos como: plan de actuación ante fenómenos meteorológicos adversos; protocolo de atención a mascotas por situaciones excepcionales, y protocolo de intervención educativa especializada desarrollados para La Laguna).
- 4) Plan de comunicación social del SAD: acciones de visibilidad y difusión del SAD en la comunidad como servicio y recurso público municipal; asistencia de los técnicos municipales a encuentros a nivel nacional de Ayuda a Domicilio, Newsletter mensual, agenda sociocultural para usuarios, etc.
- 5) Plan de Responsabilidad Social Corporativa y medidas de Conciliación, dirigido a todo el personal.
- 6) Plan específico para grandes catástrofes (disponiendo alojamiento alternativo temporal para usuarios que deban abandonar el domicilio por causa mayor).
- 7) Plan para abordar situaciones de crisis para acoger en servicio a usuarios que requieran la cobertura de productos de higiene y/o alimentación con carácter de urgencia.

b) **Métodos de evaluación de la calidad del servicio y definición de los estándares de calidad que la empresa se compromete a mantener durante toda la vigencia del contrato.**

- Se DESTACA:

- 1) Sistema de gestión de Calidad. Auditado y renovado en 2017.
- 2) Certificaciones de calidad: ISO 9001:2008, UNE 158301:2008, OHSAS 18001:2007. Compromiso de renovar anualmente la certificación específica para el SAD.
- 3) Evaluación externa. En relación a la satisfacción del cliente, seguimiento presupuestario, SARqBox para análisis de quejas/agradecimientos, etc., informes periódicos de la actividad mensual, seguimiento trimestral, informe semestral y Memoria Digital anual del servicio, informe de satisfacción de los usuarios, auditorías externas de Calidad y prevención de riesgos laborales.
- 4) Informe anual de satisfacción de usuarios.
- 5) Auditoría de seguimiento del proyecto. Evaluación interna (SARQreport) y Business inteligente (Cognos).
- 6) Evaluación de profesionales y Comité de Ética
- 7) Auditoría externa sobre el Plan de Prevención de R.L.
- 8) Programa de formación a la totalidad del personal. Presenta un plan formativo de un mínimo de 100 horas por trabajador al año.
- 9) Control de presencia como indicador de calidad.
- 10) Procede destacar que como medidas correctoras en caso de desviaciones negativas de los estándares de calidad, presenta: cuadro de indicadores de gestión del servicio sobre el proceso y los recursos, e indicadores de ejecución de servicio para medir el resultado, presenta una propuesta en la que distingue una evaluación interna y externa de la calidad del servicio, y dentro de la evaluación externa del servicio aportarán la realización de informes trimestrales de seguimiento y evaluación de usuarios en la que se reflejarán las valoraciones realizadas por usuarios y familiares, carencias detectadas y las propuestas necesarias para mejorar la calidad de la atención, y asimismo se hará trimestralmente informe de las valoraciones realizadas por usuarios y familiares de las acciones de mejora (25% trimestral del análisis de las opiniones). Anualmente se hará un informe de satisfacción de los usuarios del servicio incluyendo en la memoria anual aspectos de mejora con respecto a estas encuestas de satisfacción. En cuanto a la evaluación interna del servicio se dispone de herramientas que miden mes a mes el grado de consecución de los objetivos de gestión definidos para el servicio, lo que permite corregir de forma inmediata de cualquier desviación que pueda producirse.

PROPOSICIÓN N.º.- 2 EULEN, SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, S.A.

VALORACIÓN MEMORIA TÉCNICA:

3.1. Definición de objetivos, actividades y metodología adecuados.

a) Se DESTACA la mejor adecuación de los objetivos al servicio, así como su concreción y la innovación y eficacia de la metodología propuesta.

- Presenta una memoria con los objetivos del servicio: SI

- Detalla la metodología y valoración: SI.

- No sigue el orden establecido en el Pliego.

- **SE DESTACA:**

1) Servicio poco contextualizado a la organización administrativa municipal y territorial, no se considera adecuado el planteamiento organizativo establecido en el Pliego.

2) Modelo de atención centrada en la persona (ACP) con plan de intervención no adaptado al modelo seguido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, inadecuación entre el modelo y ejecución del mismo.

3) Plazo de inicio 5 días/24 horas (casos urgentes)

b) Se valora especialmente el planteamiento del inicio del servicio en cada uno de los domicilios de las personas usuarias que mejore lo establecido en el PPT.

- Presenta planteamiento de inicio: SI

- Mejoras a lo establecido en el PPT: SI

- **SE DESTACA:**

1) El procedimiento de inicio de prestación no es adecuado a lo contemplado en el Pliego de Prescripciones Técnicas (el cual debe ser con la Unidad de Mayores, no con las Unidades de Trabajo Social de zona).

2) Tratamiento de datos en el software de gestión desde el inicio.

3) Asignación del auxiliar por coordinador de zona por criterios de idoneidad en una segunda visita.

4) Procedimiento de una segunda visita no fácilmente ajustable a los plazos propuestos.

5) Información completa y clara al usuario del servicio desde el inicio, recogida de algunos datos adicionales voluntaria por parte del usuario.

6) Protocolo de adaptación en 1 mes.

c) Sistemas de seguimiento de la actividad desarrollada por el personal que presta el servicio en el domicilio.

- *Presenta sistema de seguimiento: SI*
- *Mejoras al sistema de seguimiento de la actividad.*

SE DESTACA:

- El desarrollo del servicio es diferente al previsto en el Pliego de Prescripciones Técnicas y funcionamiento de la Administración (plantean la reanudación de los servicios al margen de autorización municipal).

d) Adecuación a las características y circunstancias del beneficiario.

- *Presenta un modelo de adecuación: SI.*

SE DESTACA:

- 1) Cambio o adaptación del servicio poco desarrolladas.*
- 2) Seguimiento de usuarios telefónico y domiciliario variable en función de la edad del usuario o discapacidad/dependencia. Mínimo 2 llamadas al año a los usuarios.*
- 3) Gestión de seguimientos, detección de riesgos, o cambios en el usuario por el auxiliar.*
- 4) Tres protocolos para la gestión de incidencias por parte del usuario: ausencia domicilio, no posibilidad de entrar en domicilio y situaciones de emergencia. Las incidencias ocasionadas por los auxiliares suponen su sustitución inmediata, con la dificultad de no contar con auxiliares volantes permanentes.*

3.2. Gestión administrativa y organizativa.

Se valorará la gestión administrativa y organizativa que deberá explicitarse de forma detallada y clara, y además contendrá al menos:

- a) Propuesta de organización del personal en la gestión.*

Equipo de atención exigido en los pliegos: SI

- Se DESTACA:

- 1) *Equipo estructural de la empresa de diversas categorías profesionales.*
- 2) *Horario de Atención: 7.00 a 20:30 horas de lunes a viernes: 8:00 a 15:00 horas sábados.*
- 3) *Equipamiento y personal uniformado.*
- 4) *Oficina zona centro y vehículo.*

b) Definición de responsabilidades en cuanto a la gestión de los recursos materiales y humanos.

- Se DESTACA:

- 1) *Se relacionan las funciones de cada categoría profesional pero algunas tareas no están asignadas conforme al nivel de responsabilidad.*
- 2) *Formación inicial de 15 horas para contrataciones nuevas sin formación profesional, cuando el personal que se contrate debe contar con cualificación profesional.*

c) Sistemas de coordinación con el Ayuntamiento.

- Se DESTACA:

- 1) *Coordinación externa con recursos sociosanitarios, interservicios-familias, sin las directrices del Ayuntamiento.*
- 2) *Coordinación interna entre los distintos niveles de responsabilidad y con la Administración, sin seguir la organización de la Administración, con coordinación con las Unidades de Zona.*
- 3) *Gran número de reuniones programadas, muchas con poca definición del objetivo de las mismas.*

d) Soluciones informáticas para el tratamiento de la información y datos del servicio.

- Se DESTACA:

- 1) *Programa informático estándar de Servicio de Ayuda a Domicilio (GESAD , Sistema de gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio).*
- 2) *Otros programas y plataformas de uso: Hércules de Prevención de Riesgos Laborales, EFQM (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad).*

e) Sistema de control horario y de presencia en el domicilio de las personas usuarias, en el que conste el detalle del sistema.

- Presenta sistemas de control: No hay información sobre dispositivos de control en domicilio.

f) Determinación de los recursos tecnológicos que mejoren el servicio.

- Se DESTACA:

- Móviles y equipos informáticos para coordinadores y auxiliares

3.3. Indicadores de calidad de la prestación.

Se valorarán los siguientes apartados:

a) Seguimiento y control de la ejecución del servicio.

- Se DESTACA:

- 1) *Cuadro de mandos asistencial sobre gestión y funcionamiento de la actividad, para corregir desviaciones.*
- 2) *Sistema de quejas, reclamaciones y felicitaciones. Plazo de respuesta: 10 días.*
- 3) *Código Ético y manuales de buenas practicas.*
- 4) *Sistema normativo EULEN (LOPD, PRL,...)*

b) Métodos de evaluación de la calidad del servicio y definición de los estándares de calidad

que la empresa se compromete a mantener durante toda la vigencia del contrato.

- Se DESTACA:

- 1) Certificaciones ISO 9000, ISO 14001, UNE 1538301 para SAD.
- 2) Plataforma EFQM para la gestión de los procedimientos, criterios e indicadores de seguimiento y control de calidad.
- 3) Plan de formación: relación de cursos, plataforma online. 70+8 horas para coordinadores en la puesta en marcha del servicio. Resto no programado, sin calendario
- 4) Encuesta de satisfacción anual para usuarios, trabajadores y cliente.
- 5) Procede destacar que como medidas correctoras en caso de desviaciones negativas de los estándares de calidad, utiliza un sistema de seguimiento y evaluación de la calidad a través de un cuadro de mandos asistencial que no viene especificado, recogiendo información mensual de los indicadores del servicio que miden la calidad y los resultados que se van logrando, y que forman el llamado cuadro de mandos asistencial, que no se especifica, sin propuestas concretas de solución de las desviaciones negativas.

PROPOSICIÓN Nº.- 3 U.T.E. ASIDMA, SERVICIOS SOCIALES S.L. ICOT SERVICIOS INTEGRALES, S.L.U.

VALORACIÓN MEMORIA TÉCNICA:

3.1. Definición de objetivos, actividades y metodología adecuados.

a) Se valorará la mejor adecuación de los objetivos al servicio, así como su concreción y la innovación y eficacia de la metodología propuesta.

- Presenta una memoria con los objetivos del servicio: SI
- Detalla la metodología y valoración: SI

SE DESTACA:

- 1) Servicio contextualizado a la organización administrativa municipal, y no adecuado a la organización territorial.
- 2) Modelo de atención centrada en la persona (ACP).
- 3) Plazo de inicio: 48 horas/12 horas (casos urgentes).

b) Se valorará especialmente el planteamiento del inicio del servicio en cada uno de los domicilios de las personas usuarias que mejore lo establecido en el PPT.

- Presenta planteamiento de inicio: SI
- Mejoras a lo establecido en el PPT: SI

SE DESTACA:

- 1) Visita de acogida con "contrato de servicio", que se considera que no es necesario por estar determinado por la Administración en la concesión del servicio, y segunda visita, valoración social del usuario, aplicación de escalas y evaluación de riesgos.
- 2) Tratamiento de datos en el software de gestión desde el inicio.

<p>3) <i>Asignación del auxiliar por Coordinador con conocimiento pormenorizado y entrevista entre usuario y auxiliar.</i></p> <p>4) <i>Procedimiento metodológico poco viable con los plazos propuestos.</i></p> <p>5) <i>Información al usuario del servicio a prestar desde el inicio</i></p> <p>6) <i>Protocolo de adaptación en 1 mes con seguimiento el primer trimestre.</i></p> <p>c) <i>Sistemas de seguimiento de la actividad desarrollada por el personal que presta el servicio en el domicilio.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Presenta sistema de seguimiento: SI</i> - <i>Mejoras al sistema de seguimiento de la actividad: SI</i> <p>SE DESTACA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) <i>Instalación de control de presencia</i> 2) <i>Gestión de las incidencias que se generen por tipología: técnicas, sociales y evolutivas con propuesta de modificación.</i> 3) <i>Protocolo de sustitución de auxiliares en situaciones imprevistas con sustitución en máximo 4 horas disponiendo de 2 auxiliares volantes y 1 auxiliar de guardia para turnos fuera de horario habitual.</i> <p>d) <i>Adecuación a las características y circunstancias del beneficiario.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Presenta un modelo de adecuación: SI</i> <p>SE DESTACA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) <i>Seguimiento de usuario telefónico mensual y domiciliario semestral, y seguimiento en función de red de apoyo del usuario.</i> 2) <i>Sistema de gestión de seguimientos con el control presencial y programa informático.</i>

<p>3.2. Gestión administrativa y organizativa. <i>Se valorará la gestión administrativa y organizativa que deberá explicitarse de forma detallada y clara, y además contendrá al menos:</i></p>
<p>a) <i>Propuesta de organización del personal en la gestión.</i></p> <p><i>Equipo de atención exigido en los pliegos: SI</i> - Se DESTACA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) <i>Equipo de apoyo estructural de la empresa.</i> 2) <i>Equipo complementario: un Coordinador de zona extra (por aplicar ratio de 1 coordinador por cada 175 usuarios), 1 terapeuta ocupacional y 2 auxiliares volantes.</i> 3) <i>Horario de atención: 7:00 a 21:00 horas de lunes a sábado y Servicio de guardia</i> 4) <i>Línea 900 para usuarios con servicio de guardia</i> 5) <i>Personal uniformado, oficina zona centro equipada y vehículo.</i>

b) Definición de responsabilidades en cuanto a la gestión de los recursos materiales y humanos.

- Recursos materiales exigidos en el pliego: SI

- **Se DESTACA:**

- 1) Funciones bien definidas de cada categoría profesional.
- 2) Personal auxiliar con cualificación profesional como norma general.

c) Sistemas de coordinación con el Ayuntamiento.

- Se DESTACA:

- 1) Coordinación interna entre equipos internos.
- 2) Mesas de trabajo con lo auxiliares
- 3) Coordinación externa con usuarios y técnicos de las Unidades de Trabajo Social que no corresponde a la organización municipal para este servicio.
- 4) Programa de reuniones de coordinación.

d) Soluciones informáticas para el tratamiento de la información y datos del servicio.

- **Se DESTACA:**

- 1) Programa informático estándar de Servicio de Ayuda a Domicilio (GESAD)
- 2) descripción de funcionalidades desarrollada
- 3) GESAD Extranet ASIDMA, modulo extra del programa que permite trabajo on line del Ayuntamiento.
- 4) GESAD message (mensajes con las auxiliares).

e) Sistema de control horario y de presencia en el domicilio de las personas usuarias, en el que conste el detalle del sistema.

- Presenta sistemas de control: SI

- **Se DESTACA:**

- 1) GESAD TIME CONTROL (con sistema NFC, aplicación de control de presencia para auxiliares, fichaje de auxiliares en domicilio y control de tareas realizadas).

f) Determinación de los recursos tecnológicos que mejoren el servicio.

- **Se DESTACA:**

- Smartphones/ teléfonos móviles para auxiliares y coordinadores.

3.3. Indicadores de calidad de la prestación.

Se valorarán los siguientes apartados:

a) Seguimiento y control de la ejecución del servicio.

- **Se DESTACA:**

- 1) Comité de calidad realiza plan de auditorías internas trimestral sobre aspectos estructurales y asistenciales y medidas correctoras
- 2) Sistema de quejas con plazo de resolución en 3 DIAS
- 3) Plan de Seguridad y Salud en el trabajo

b) Métodos de evaluación de la calidad del servicio y definición de los estándares de calidad que la empresa se compromete a mantener durante toda la vigencia del contrato.

- **Se DESTACA:**

- 1) Certificaciones: ISO 9001. ISO 14001. UNE 158301 para el SAD.
- 2) Encuesta de satisfacción para usuarios y trabajadores
- 3) Plan de formación para coordinadores de mínimo 80 horas/año y para auxiliares un

mínimo de 40 horas/año.

4) Plan de Calidad con auditorías internas trimestrales.

5) Compromiso de auditoría externa en el primer semestre.

6) Procede destacar que como medidas correctoras en caso de desviaciones negativas de los estándares de calidad, remite al Comité de Ética la detección de posibles no conformidades en la prestación del servicio, para establecer las medidas preventivas o correctivas que eviten su aparición o repetición. El programa GESAD contempla la gestión de incidencias estableciendo varios niveles de tratamiento para la resolución, control y prevención de los estándares de calidad.

PROPOSICIÓN N°.- 4 HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS.

VALORACIÓN MEMORIA TÉCNICA:

3.1. Definición de objetivos, actividades y metodología adecuados.

a) Se valorará la mejor adecuación de los objetivos al servicio, así como su concreción y la innovación y eficacia de la metodología propuesta.

- Presenta una memoria con los objetivos del servicio: SI

- Detalla la metodología y valoración: SI

SE DESTACA:

1) Modelo de atención como plan de continuación de cuidados de pacientes, con enforque de naturaleza sanitario, no adaptado al modelo de intervención social establecido.

2) Plazo de inicio 7 días/48 horas (casos urgentes).

b) Se valorarán especialmente el planteamiento del inicio del servicio en cada uno de los domicilios de las personas usuarias que mejore lo establecido en el PPT.

- Presenta planteamiento de inicio: SI

SE DESTACA:

1) Procedimiento no acorde con el Plan de Intervención social de la Administración.

2) Visita previa del Coordinador de zona para evaluar usuario, sin presentación de la auxiliar.

3) Apertura Historial Social con aplicación de cuestionarios e información de índole sociosanitaria no necesarios al constar en el expediente municipal administrativo.

4) Asignación del auxiliar por Coordinador de zona según visita previa.

5) Información completa al usuario del servicio por el auxiliar, sin la intermediación del coordinador.

6) No se detalla protocolo de adaptación específico.

c) Sistemas de seguimiento de la actividad desarrollada por el personal que presta el servicio en el domicilio.

- *Presenta sistema de seguimiento: SI*
- *Mejoras al sistema de seguimiento de la actividad: SI*

SE DESTACA:

- 1) *No desarrollan el seguimiento individual del auxiliar asignado, visitas cuatrimestral a los domicilios.*
- 2) *No detallan un sistema de gestión de incidencias.*
- 3) *No especifican ni desarrollan la sustitución de auxiliares en situaciones imprevistas.*
- 4) *Citan batería de protocolos sin desarrollo específico para este servicio.*

d) Adecuación a las características y circunstancias del beneficiario.

- *Presenta un modelo de adecuación: NO desde el enfoque de la intervención social.*
- ***SE DESTACA:***
- *En este apartado señala los protocolos de aplicación sin concretarlos a las fases del procedimiento del Servicio Municipal.*

3.2. Gestión administrativa y organizativa.

Se valorará la gestión administrativa y organizativa que deberá explicitarse de forma detallada y clara, y además contendrá al menos:

a) Propuesta de organización del personal en la gestión.

Equipo de atención exigido en los pliegos: SI

- Se DESTACA:

- 1) *Equipo estructural de los Departamentos Hospitalarios.*
- 2) *No se especifica el equipamiento, personal uniformado.*
- 3) *Oficina sería el propio Complejo Hospitalario.*
- 4) *Horario de atención directa recogido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.*
- 5) *Call-center (centro de llamadas) del Complejo Hospitalario.*

b) Definición de responsabilidades en cuanto a la gestión de los recursos materiales y humanos.

- *Recursos materiales exigidos en el pliego: No se especifica.*

- Se DESTACA:

- 1) *Funciones establecidas de forma general conforme a lo recogido en el Pliego sin desarrollar los niveles de responsabilidad.*
- 2) *Poco desarrollo de las funciones del Coordinador de zona.*
- 3) *Adscripción del personal auxiliar al técnico municipal responsable no al Coordinador de zona de la empresa que ejecuta el Servicio.*

c) Sistemas de coordinación con el Ayuntamiento.

- Se DESTACA:

- 1) *Protocolos de coordinación pero sin desarrollo específico.*
- 2) *Sistema de coordinación: Comunicación telemática de incidencias al Ayuntamiento*

d) Soluciones informáticas para el tratamiento de la información y datos del servicio.

- Se DESTACA:

- 1) No se describe programa informático específico para el SAD, a desarrollar en su caso.
- 2) Plataforma web para gestión de altas y bajas y seguimiento de la prestación en domicilio.
- 3) Vinculación de los datos de los usuarios al CIP (Código de Identificación del Paciente) sanitario, como captación del usuario dentro del servicio canario de salud.

e) Sistema de control horario y de presencia en el domicilio de las personas usuarias, en el que conste el detalle del sistema.

- Presenta sistemas de control: SI

- se DESTACA:

- 1) Control auxiliares mediante geolocalizador no automatizado, por sistema de control remoto.
- 2) Terminales móviles para registro de fichaje, tareas, datos del usuario, comunicación de incidencias.

f) Determinación de los recursos tecnológicos que mejoren el servicio.

- Se DESTACA:

- Móviles para las auxiliares.

3.3. Indicadores de calidad de la prestación.

Se valorarán los siguientes apartados:

a) Seguimiento y control de la ejecución del servicio.

- Se DESTACA:

- Guía de buenas prácticas.

b) Métodos de evaluación de la calidad del servicio y definición de los estándares de calidad que la empresa se compromete a mantener durante toda la vigencia del contrato.

- Se DESTACA:

1) Las herramientas de evaluación, muy limitadas y genéricas, en base a lo establecido por el Comité Técnico AEN/CTN 158 del SAAD (SERVICIOS PARA LA PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL Y PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA) (Sistema de Dependencia), no específico para este servicio.

2) El sistema de calidad no define los indicadores de gestión y ejecución del servicio, ni herramientas de evaluación de los objetivos de la intervención social.

3) Plan de formación tutorizado de 40 horas para el personal municipal para el seguimiento del servicio, no para el propio de la empresa que lo debe prestar.

4) Procede destacar que como medidas correctoras en caso de desviaciones negativas de los estándares de calidad, propone utilizar los indicadores de calidad recomendados para los servicios para la promoción de la autonomía personal, a la gestión del servicio de la ayuda a domicilio, sin hacer una propuesta concreta para solucionar las desviaciones negativas de calidad.

PROPOSICIÓN Nº.- 5 ARQUISOCIAL, S.L.

VALORACIÓN MEMORIA TÉCNICA:

3.1 Definición de objetivos, actividades y metodología adecuados.

a) Se valorará la mejor adecuación de los objetivos al servicio, así como su concreción y la innovación y eficacia de la metodología propuesta.

- *Presenta una memoria con los objetivos del servicio: SI*

- *Detalla la metodología y valoración: SI*

SE DESTACA:

- 1) *Servicio adecuado a la organización administrativa municipal y territorial.*
 - 2) *Modelo de atención centrada en la persona (ACP) bien desarrollado en el método, adaptado a las exigencias del Pliego de Prescripciones Técnicas (P.P.T.)*
 - 3) *plazo de inicio 5 días/24 horas (casos urgentes)*
- b) Se valorará especialmente el planteamiento del inicio del servicio en cada uno de los domicilios de las personas usuarias que mejore lo establecido en el PPT.***

- *Presenta planteamiento de inicio: SI*

- ***SE DESTACA:***

- 1) *Procedimiento claro y conciso para el inicio de la prestación, de acuerdo al Plan de Intervención de la Administración.*
- 2) *Tratamiento de datos en el software de gestión desde el inicio.*
- 3) *Asignación del auxiliar por Coordinador de zona por criterios de idoneidad a las necesidades del usuario y perfil profesional.*
- 4) *Procedimiento viable con los plazos propuestos para el comienzo del servicio con garantías.*
- 5) *Información completa y clara al usuario del servicio desde el inicio de la prestación, con presentación del auxiliar, y la información y protocolos necesarios, por parte de la Coordinadora de Zona.*
- 6) *Protocolo de adaptación en 20 días con garantía del desarrollo de la intervención, temporalización adecuada a los protocolos y manuales.*

c) Sistemas de seguimiento de la actividad desarrollada por el personal que presta el servicio en el domicilio.

- *Presenta sistema de seguimiento: SI*

- *Mejoras al sistema de seguimiento de la actividad: SI*

SE DESTACA:

- 1) *Seguimiento de del auxiliar asignado.*
- 2) *Protocolo para la atención e incidencia de: usuarios, auxiliar, situaciones de emergencia o*

conflicto.

3) *Protocolo de sustitución de auxiliares por el Equipo Coordinador, en evaluación y tutorización de la auxiliar sustituto. No se citan auxiliares volantes, ni plazo de sustitución.*

d) *Adecuación a las características y circunstancias del beneficiario.*

- *Presenta un modelo de adecuación: SI*

- ***SE DESTACA:***

1) *Cambio o adaptación del servicio a ejecutar en 3 días, y seguimiento en 15 días.*

2) *Seguimiento de usuarios telefónicos mensual y domiciliario semestral, y reuniones con personal de la Administración.*

3) *Sistema de seguimiento de auxiliares.*

4) *Actuaciones complementarias al servicio: Actividades y programas complementarios.*

3.2. *Gestión administrativa y organizativa.*

Se valorará la gestión administrativa y organizativa que deberá explicitarse de forma detallada y clara, y además contendrá al menos:

a) *Propuesta de organización del personal en la gestión.*

Equipo de atención exigido en los pliegos: SI

- ***Se DESTACA:***

1) *Equipo estructural de la empresa.*

2) *Equipo complementario: 300 horas de servicio de psicólogo y de osteópata para los casos necesarios, soporte de asesoría técnica de Trabajador Social para programación de actividades y mejoras metodológicas del servicio.*

3) *No se detalla oficina sede y equipamiento.*

4) *Horario de atención directa recogido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.*

b) *Definición de responsabilidades en cuanto a la gestión de los recursos materiales y humanos.*

- *Recursos materiales exigidos en el pliego: No se especifica.*

- ***Se DESTACA:***

1) *Funciones establecidas de forma general conforme a lo recogido en el Pliego con poca diferenciación en los niveles de responsabilidad para determinado personal como el educador social.*

c) *Sistemas de coordinación con el Ayuntamiento.*

- ***Se DESTACA:***

1) *Protocolos de coordinación pero sin desarrollar*

2) *Sistema de coordinación: Comunicación telemática de incidencias al Ayuntamiento*

d) *Soluciones informáticas para el tratamiento de la información y datos del servicio.*

- ***Se DESTACA:***

1) *ARQUINET, programa específico para el SAD vía web para trabajo en red. Descripción De funcionalidades y características técnicas para la gestión del servicio.*

2) *Tratamiento y sincronización de datos.*

e) Sistema de control horario y de presencia en el domicilio de las personas usuarias, en el que conste el detalle del sistema.

- Presenta sistemas de control: SI

- **se DESTACA:**

1) ARQUIAPP, aplicación para los dispositivos móviles del personal auxiliar mediante código QR, con geolocalización, sistema de fichaje y control de tareas, sistema de alertas.

2) Formación para el uso del sistema para trabajadores y personal municipal en el acceso al programa informático.

f) Determinación de los recursos tecnológicos que mejoren el servicio.

- **Se DESTACA:**

- Smartphones y dispositivos móviles para auxiliares y personal coordinador.

3.3. Indicadores de calidad de la prestación.

Se valorarán los siguientes apartados:

a) Seguimiento y control de la ejecución del servicio.

- **Se DESTACA:**

1) Cuadro de mando integral (CMI), que complementa al modelo EFQM (plataforma de calidad).

2) Protocolo de quejas, sugerencias.

3) Identificación de las áreas de mejora sobre: la gestión diaria, la gestión integral: supervisión de protocolos, evaluación del desempeño de los profesionales, etc.

4) Sistema de gestión de incidencias, quejas y reclamaciones.

5) Medidas correctoras en caso de desviaciones negativas.

b) Métodos de evaluación de la calidad del servicio y definición de los estándares de calidad que la empresa se compromete a mantener durante toda la vigencia del contrato.

- **Se DESTACA:**

1) Indicadores de calidad integrados en ARQUINET

2) Certificaciones: ISO 9001:2015, ISO 14001:2004, ISO 27001:2014, OHSAS 18001:2007, UNE 158301:2007.

3) Comité de calidad especializado en Servicios Sociales para la supervisión de la praxis diaria y sobrecarga emocional generada por el servicio.

4) Comité de ética.

5) Grupo de mejora del SAD

6) Sesión anual de coaching y mentoring para el responsable de coordinación.

7) Auditorías internas y externas

8) Encuesta de satisfacción de usuarios /familia, de los trabajadores, del cliente (ayuntamiento).

- 9) *Medidas correctoras en caso de desviaciones negativas.*
- 10) *Plan de formación para auxiliares domiciliarias de 155 horas*
- 11) *Procede destacar que como medidas correctoras en caso de desviaciones negativas de los estándares de calidad, presenta: un código deontológico cuyo incumplimiento podría conllevar la imposición de sanciones y medidas correctoras en caso de conflicto entre el trabajador y el usuario, mediante mediación y formación de recuerdo para los profesionales.*

PROPOSICIÓN N°.- 6 : CASER RESIDENCIAL, S.A.U.

VALORACIÓN MEMORIA TÉCNICA:

3.1 Definición de objetivos, actividades y metodología adecuados.

a) Se valorará la mejor adecuación de los objetivos al servicio, así como su concreción y la innovación y eficacia de la metodología propuesta.

- *Presenta una memoria con los objetivos del servicio: SI*
- *Detalla la metodología y valoración: SI, teórica.*

SE DESTACA:

- 1) *El Servicio no se adecúa a la organización administrativa municipal y territorial, vinculándolo a la resolución de los servicios de la Ley de Dependencia.*
- 2) *Modelo de atención centrada en la persona (ACP), desarrollado sólo a nivel teórico.*
- 3) *Plazo de inicio 4, 6 o 8 días/24 horas (casos urgentes), vinculado a una resolución del grado de Dependencia, que no está acorde con el sistema municipal de atención de Ayuda a Domicilio.*

b) Se valorará especialmente el planteamiento del inicio del servicio en cada uno de los domicilios de las personas usuarias que mejore lo establecido en el PPT.

- *Presenta planteamiento de inicio: SI*

SE DESTACA:

- 1) *Procedimiento no ajustado al Plan de Intervención de la Administración (la intervención no está vinculada a las unidades de trabajo social). Sistema tándem, asignando dos auxiliares a cada usuario.*
- 2) *Tratamiento de datos en el software de gestión desde el inicio.*
- 3) *Asignación del auxiliar por criterios de proximidad geográfica, tipo de atención y principio de idoneidad.*

- 4) *Imprecisión en los plazos de inicio del servicio asignado.*
- 5) *Información completa y clara al usuario del servicio desde el inicio de la prestación, con presentación del auxiliar, y la información y protocolos necesarios, por parte de la Coordinadora de Zona.*
- 6) *Protocolo de adaptación en 1 mes, dependiente del tipo de actuación, si es personal o domestica.*

c) *Sistemas de seguimiento de la actividad desarrollada por el personal que presta el servicio en el domicilio.*

- *Presenta sistema de seguimiento: No adaptado al modelo de la Administración. La Unidades de Trabajo Social de zona no intervienen en el seguimiento de la ejecución del Servicio, como consta en el Pliego de Prescripciones Técnicas.*
- *Mejoras al sistema de seguimiento de la actividad: No.*

SE DESTACA:

- 1) *No correcta asignación de funciones por categoría profesional en el desarrollo de la intervención.*
- 2) *No plantea protocolos de gestión de incidencias diferenciadas. Disperso seguimiento de las incidencias.*
- 3) *Protocolo de sustitución de auxiliares con solo una auxiliar de guardia.*

d) *Adecuación a las características y circunstancias del beneficiario.*

- *Presenta un modelo de adecuación: No*

- ***SE DESTACA:***

- 1) *No desarrolla la cambio o adaptación del servicio.*
- 2) *Seguimiento de usuarios telefónicos en función del tipo de atención personal o domestica.*
- 3) *Sistema de seguimiento de las auxiliares con visitas aleatorias a los domicilios y llamadas telefónicas vinculadas al grado de dependencia del usuario.*

3.2. Gestión administrativa y organizativa.

Se valorará la gestión administrativa y organizativa que deberá explicitarse de forma detallada y clara, y además contendrá al menos:

- a) ***Propuesta de organización del personal en la gestión.***

Equipo de atención exigido en los pliegos: SI

Se DESTACA:

- 1) *Sólo se enumera las categorías profesionales y funciones que les corresponden.*
 - 2) *Equipo complementario e interdisciplinar de apoyo. Trabajador social, psicólogo, y terapeuta ocupacional. No se especifican número de horas.*
 - 3) *Línea 900 (línea gratuita)*
 - 4) *No se detalla oficina de atención, horario y equipamiento*
 - 5) *Call-center con servicio de asesoramiento y apoyo a usuarios y familias.*
- b) Definición de responsabilidades en cuanto a la gestión de los recursos materiales y humanos.**

- Se DESTACA:

- Falta de claridad en las funciones atribuidas a los integrantes del equipo coordinador, educador social y auxiliares domiciliarios, adscribiendo tareas inadecuadas a los distintos profesionales.

- c) Sistemas de coordinación con el Ayuntamiento.**

- Se DESTACA:

- Sistema de coordinación interna y externa poco funcional, y complejo.

- d) Soluciones informáticas para el tratamiento de la información y datos del servicio.**

- Se DESTACA:

- 1) *Programa informático estándar de Servicio de Ayuda a Domicilio GESAD PLUS y funcionalidades (Sistema estándar de de gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio)*
- 2) *GESAD Extranet, modulo extra del programa que permite trabajo on line con el Ayuntamiento.*

- e) Sistema de control horario y de presencia en el domicilio de las personas usuarias, en el que conste el detalle del sistema.**

- Presenta sistemas de control: Si

- Se DESTACA:

- 1) *descripción general de funcionalidades*
- 2) *TIME CONTROL, sistema de control de presencia y fichaje con sistema QR y control realización de tareas.*

- f) Determinación de los recursos tecnológicos que mejoren el servicio.**

- Se DESTACA:

- Smarthphones para las auxiliares.

3.3. Indicadores de calidad de la prestación.

Se valorarán los siguientes apartados:

a) **Seguimiento y control de la ejecución del servicio.**

- Se DESTACA:

- 1) Proceso de evaluación continua sobre: control diario del servicio, la adaptación del servicio, la coordinación interna y externa, etc.
- 2) Sistema basado en la supervisión y evaluación del control diario del servicio, el seguimiento del protocolo de adaptación, el programa informático y control de presencia, las reuniones de supervisión y coordinaciones interna y externa.
- 3) Medidas para la prevención de riesgos laborales para las auxiliares.
- 4) Revisión del Plan de Intervención. Análisis y gestión de no conformidades.
- 5) Gestión de quejas, reclamaciones, etc. (respuesta en 48 horas y 6 días para toma de medidas).

b) **Métodos de evaluación de la calidad del servicio y definición de los estándares de calidad que la empresa se compromete a mantener durante toda la vigencia del contrato.**

- Se DESTACA:

- 1) Certificaciones: ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007. Certificado EFQM + 500 ptos.
- 2) Encuesta de satisfacción y medidas correctivas para usuarios/familiares.
- 3) Dos auditorías anuales internas y 1 externa.
- 4) Medidas correctoras ante la desviación de estándares.
- 5) Plan de formación para cada una de las categorías profesionales, con 55 horas para el equipo coordinador y 55 horas para el equipo de auxiliares.
- 6) Cuadro de mando de indicadores de evaluación.
- 7) *Procede destacar que como medidas correctoras en caso de desviaciones negativas de los estándares de calidad, presenta: medidas correctoras en relación al servicio (intensidad, horario de la prestación, adaptación y adecuación de las tareas del plan de intervención). En el ámbito del usuario y su entorno familiar (cambio de auxiliar, intensificación del seguimiento, servicio de asesoramiento y apoyo al usuario y entorno familiar). En el ámbito del trabajador la prevención de riesgos laborales de los trabajadores como medida correctora.*

PROPOSICIÓN Nº.- 7 ARALIA SERVICIOS.

VALORACIÓN MEMORIA TÉCNICA:

3.1. Definición de objetivos, actividades y metodología adecuados.

a) **Se valorará la mejor adecuación de los objetivos al servicio, así como su concreción y la innovación y eficacia de la metodología propuesta.**

- Presenta una memoria con los objetivos del servicio: SI
- Detalla la metodología y valoración: SI.
- No sigue el orden establecido en el Pliego.

- SE DESTACA:

- 1) Servicio poco contextualizado a la organización administrativa municipal y territorial, no se considera adecuado al planteamiento organizativo establecido en el Pliego.

2) Modelo de atención centrada en la persona (ACP) con plan de intervención no adaptado al modelo seguido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, inadecuación entre el modelo y ejecución del mismo.

3) Plazo de inicio 5 días/24 horas (casos urgentes)

b) Se valorará especialmente el planteamiento del inicio del servicio en cada uno de los domicilios de las personas usuarias que mejore lo establecido en el PPT.

- Presenta planteamiento de inicio: SI

- Mejoras a lo establecido en el PPT: SI

- **SE DESTACA:**

1) El procedimiento de inicio de prestación se distancia del contemplado en el Pliego de Prescripciones Técnicas (el cual debe ser con la Unidad de Mayores, no con las Unidades de Trabajo Social de zona).

2) Tratamiento de datos en el software de gestión desde el inicio.

3) Asignación del auxiliar por coordinador de zona por criterios de idoneidad en una segunda visita.

4) Procedimiento de una segunda visita no fácilmente ajustable a los plazos propuestos.

5) Información completa y clara al usuario del servicio desde el inicio, recogida de algunos datos adicionales voluntaria por parte del usuario.

6) Protocolo de adaptación en 1 mes.

c) Sistemas de seguimiento de la actividad desarrollada por el personal que presta el servicio en el domicilio.

- Presenta sistema de seguimiento: SI

- Mejoras al sistema de seguimiento de la actividad.

SE DESTACA:

- Desarrollo del servicio con un planteamiento diferente al previsto en el Pliego de Prescripciones Técnicas y funcionamiento de la Administración (reanudar servicios al margen de autorización municipal).

d) Adecuación a las características y circunstancias del beneficiario.

- Presenta un modelo de adecuación: SI

- **SE DESTACA:**

1) Cambio o adaptación del servicio poco desarrolladas.

2) Seguimiento de usuarios telefónico y domiciliario variable en función de la edad del usuario o discapacidad/dependencia. Mínimo 2 llamadas al año a los usuarios.

- 3) *Gestión de seguimientos, detección de riesgos, o cambios en el usuario por el auxiliar.*
- 4) *Tres protocolos para la gestión de incidencias por parte del usuario: ausencia domicilio, no posibilidad de entrar en domicilio y situaciones de emergencia. Las incidencias ocasionadas por los auxiliares suponen su sustitución inmediata, con la dificultad de no contar con auxiliares volantes permanentes.*

3.2. Gestión administrativa y organizativa.

Se valorará la gestión administrativa y organizativa que deberá explicitarse de forma detallada y clara, y además contendrá al menos:

a) Propuesta de organización del personal en la gestión.

Equipo de atención exigido en los pliegos: SI

- Se DESTACA:

- 1) *Equipo de apoyo estructural de la empresa.*
- 2) *Equipo complementario: realización de informes de accesibilidad de todas las viviendas de los usuarios por terapeuta ocupacional y psicólogo para consultas por teléfono.*
- 3) *Horario de atención no se especifica.*
- 4) *Línea 900 para usuarios (línea gratuita)*
- 5) *No se especifica lo referente a personal uniformado, oficina zona centro equipada y vehículo.*

b) Definición de responsabilidades en cuanto a la gestión de los recursos materiales y humanos.

- Recursos materiales exigidos en el pliego: SI

- Se DESTACA:

- No se desarrollan las funciones de los equipos de atención directa

c) Sistemas de coordinación con el Ayuntamiento.

- Se DESTACA:

- Coordinación: cuadros de coordinación interna entre equipos y coordinación externa por niveles de responsabilidad.

d) Soluciones informáticas para el tratamiento de la información y datos del servicio.

- Se DESTACA:

- 1) *Programa informático estándar de Servicio de Ayuda a Domicilio (GESAD)*
- 2) *Descripción general de funcionalidades.*
- 3) *GESAD Extranet, módulo extra del programa que permite trabajo on line con el Ayuntamiento, con formación para el personal de la Administración en su manejo.*

e) Sistema de control horario y de presencia en el domicilio de las personas usuarias, en el que conste el detalle del sistema.

- Presenta sistemas de control: SI

- Se DESTACA:

- GESAD TIME CONTROL: sistema de control de presencia pero sólo se alude a la función de fichaje de las auxiliares.

f) Determinación de los recursos tecnológicos que mejoren el servicio.

- Se DESTACA:

- APP TOKAPP-SENIOR: App (Aplicación de telefonía móvil sobre redes sociales para los usuarios). Nivel de seguridad no especificado que crea inseguridad.

3.3. Indicadores de calidad de la prestación.

Se valorarán los siguientes apartados:

a) Seguimiento y control de la ejecución del servicio.

- Se DESTACA:

- 1) Metodología de la gestión basada en proceso, a través de ejes de calidad: el trabajo del propio equipo, de coordinación con el Ayuntamiento, protocolizando el sistema de trabajo y aplicando sistemas de calidad.
- 2) Control interno y externo, en cuanto al desarrollo de protocolos de actuación, y niveles de evaluación, continua e integral.
- 3) Sistema de buenas prácticas.
- 4) Evaluación continua del trabajo de los auxiliares.
- 5) Protocolo de reclamaciones y sugerencias.
- 6) Protocolo de resolución de conflictos, mediación en el conflicto.

b) Métodos de evaluación de la calidad del servicio y definición de los estándares de calidad que la empresa se compromete a mantener durante toda la vigencia del contrato.

- Se DESTACA:

- 1) Certificaciones: ISO 9001. ISO 14001. OHSAS 18001:2007. UNE 158301.
- 2) Sistema para evaluar la satisfacción de usuarios y ayuntamiento
- 3) Comité de Calidad
- 4) Encuestas de satisfacción.
- 5) Sistema de auditorías internas.
- 6) Medidas correctivas.
- 7) Identificación de procesos e indicadores de calidad.
- 8) Procede destacar que como medidas correctoras en caso de desviaciones negativas de los estándares de calidad, que presenta una serie de medidas concretas: formación específica, control de fallos, incidencias repetitivas y puntos críticos, así como corregir analizando causas de desviación: detectar, analizar la desviación y las causas, establecer distintas hipótesis y en el caso de ser clara la respuesta se iniciará una acción correctora, observando sus efectos y en caso de eliminarse se cierra la acción, y en caso de persistir se inicia el ciclo nuevamente.

PROPOSICIÓN Nº.- 8 CLECE, S.A.

VALORACIÓN MEMORIA TÉCNICA:

3.1 Definición de objetivos, actividades y metodología adecuados.

a) Se valorará la mejor adecuación de los objetivos al servicio, así como su concreción y la innovación y eficacia de la metodología propuesta.

- Presenta una memoria con los objetivos del servicio: SI
- Detalla la metodología y valoración: SI

- SE DESTACA:

- 1) Modelo de atención centrada en la persona (ACP) no adaptado correctamente a la

organización administrativa municipal (vinculando intervención con las unidades de trabajo social).

- 2) *Plantean un servicio de cercanía prevaleciendo la atención presencial a la telefónica.*
- 3) *Plazo de inicio: 3 días/4 horas (casos urgentes) como "tiempos medios", sin compromiso cerrado.*

b) Se valorará especialmente el planteamiento del inicio del servicio en cada uno de los domicilios de las personas usuarias que mejore lo establecido en el PPT.

- *Presenta planteamiento de inicio: SI*

- ***SE DESTACA:***

- 1) *Procedimiento temporalizado en 30 días para el inicio de la prestación, sin definir logística y equipamiento utilizado.*
- 2) *Asignación del auxiliar por un test previo de personalidad del usuario y perfil profesional. Posteriormente se realiza visita para presentación del auxiliar.*
- 3) *Información completa al usuario del servicio en la visita para la presentación del auxiliar, a la vez que se recaba información adicional por lo que no es consensuado con las preferencias del usuario.*
- 4) *Protocolo de adaptación en 1 mes*

c) Sistemas de seguimiento de la actividad desarrollada por el personal que presta el servicio en el domicilio.

- *Presenta sistema de seguimiento: SI*

- *Mejoras al sistema de seguimiento de la actividad: SI*

SE DESTACA:

- 1) *Control de presencia del auxiliar.*
- 2) *Seguimiento a través de visitas de supervisión, de calle, de incidencias y en domicilio con constancia en el programa informático presencial por los Coordinadores.*
- 3) *Protocolo de sustitución de auxiliares, en situaciones previstas e imprevistas con 2 Coordinadores de guardia y 6 auxiliares retén.*

d) Adecuación a las características y circunstancias del beneficiario.

- *Presenta un modelo de adecuación: SI*

- ***SE DESTACA:***

- 1) *Seguimiento de usuarios en función del riesgo será trimestral o semestral, primando la realización de visitas, por los Coordinadores de zona, y fuera del horario habitual mediante*

un Coordinador de guardia. Control de presencia también aplicado a los Coordinadores de zona.

- 2) Actuaciones complementarias al servicio; auxiliar de apoyo para casos de especial atención, ya previsto en el propio Reglamento regulador del servicio.
- 3) Estudios de ahorro energético para mil domicilios.

3.2. Gestión administrativa y organizativa.

Se valorará la gestión administrativa y organizativa que deberá explicitarse de forma detallada y clara, y además contendrá al menos:

a) Propuesta de organización del personal en la gestión.

Equipo de atención exigido en los pliegos: SI

Se DESTACA:

- 1) Equipo de apoyo estructural y transversal de la empresa.
- 2) Equipo complementario: programa "Sumamos vida"; 1 Coordinador extra (1 por cada 175 usuarios) 1 terapeuta ocupacional extra, 1 fisioterapeuta y 1 psicólogo como apoyo a casos especiales, más enfocados a la supervisión que a la intervención directa.
- 3) Horario de atención se amplía el de los Pliegos con teléfono de guardia y Call Center (Centro de llamadas).
- 4) El 100% de las nuevas contrataciones de personal será procedentes de colectivos en exclusión social.
- 5) Personal uniformado, oficina equipada y 2 vehículos.

b) Definición de responsabilidades en cuanto a la gestión de los recursos materiales y humanos.

- Se DESTACA:

- 1) Funciones detalladas por cada categoría profesional.
- 2) Posible sobrecarga en las funciones del Coordinador de zona, con asignación de funciones en la puesta en marcha del servicio y valoración de los medios necesarios para el funcionamiento de la actividad, entre otras, con el compromiso de la resolución "in situ" de incidencias, pudiendo afectar a funciones de intervención, supervisión y coordinación en la gestión de los casos.

c) Sistemas de coordinación con el Ayuntamiento.

- Se DESTACA:

- 1) Sistema de coordinación interna y externa.
- 2) Coordinación con la Administración no ajustada a la organización recogida en los Pliegos de Prescripciones Técnicas al establecerla con las Unidades de Trabajo Social (UTS) y no con la Unidad de Mayores.

d) Soluciones informáticas para el tratamiento de la información y datos del servicio.

- Se DESTACA:

- 1) Programa informático específico para el Servicio de Ayuda a Domicilio de la empresa (ASISTO)
- 2) Descripción de funcionalidades y características para la gestión del servicio.
- 3) Disposición inmediata de datos, análisis y evaluación continua para adaptaciones del servicio
- 4) Portal web y Extranet (ASISTO), modulo extra del programa que permite trabajo on line con el Ayuntamiento

e) Sistema de control horario y de presencia en el domicilio de las personas usuarias, en el que conste el detalle del sistema.

- Presenta sistemas de control: SI

- Se DESTACA:

- Sistema de control de presencia con sistema NFC para fichaje, control de tareas y sistema de alertas.

f) Determinación de los recursos tecnológicos que mejoren el servicio.

- Se DESTACA:

- 1) Tablets y PC para el equipo coordinador
- 2) Smartphones para los auxiliares.
- 3) APPS: App Mobile y App familia.
- 4) Otros dispositivos: Reloj NockSenior (reloj localizador), Lot de monitorización de actividad, mirillas digitales, etc (sistemas más propios del servicio de Teleasistencia).

3.3. Indicadores de calidad de la prestación.

Se valorarán los siguientes apartados:

a) Seguimiento y control de la ejecución del servicio.

- Se DESTACA:

- 1) Programas de mejora de calidad: conjunto de acciones complementarias: Revista "Mis Ratos" (por editar), visitas al usuario, estudios de ahorro energético,...
- 2) Medidas de prevención, seguridad y salud laboral (EPs limitados a prescripción)
- 3) Comisión de gestión de quejas.

b) Métodos de evaluación de la calidad del servicio y definición de los estándares de calidad que la empresa se compromete a mantener durante toda la vigencia del contrato.

- Se DESTACA:

- 1) Certificaciones: ISO 10002:2004. ISO 9001. ISO 14001. UNE 158301
- 2) Plan de Calidad y Comité de ética.
- 3) Plataforma EFQM
- 4) Encuesta anual de satisfacción de: usuarios, trabajadores y cliente
- 5) Auditorías internas anuales. Consultoría externa.
- 6) Estándares de calidad y medidas correctivas.
- 7) Plan de formación: 40 horas/año de formación continua y 15 horas para equipo coordinador y equipo auxiliar de formación inicial. Catálogo de formación.
- 8) Procede destacar que como medidas correctoras en caso de desviaciones negativas de los estándares de calidad, presenta: revisión mensual de indicadores y medidas correctoras con una periodicidad semestral, detallando los estándares de calidad y su correspondiente medida correctora.

PROPOSICIÓN Nº.- 9: VALORIZA, SERVICIOS A LA DEPENDENCIA, S.L.

VALORACIÓN MEMORIA TÉCNICA:

3.1. Definición de objetivos, actividades y metodología adecuados.

- a) Se valorará la mejor adecuación de los objetivos al servicio, así como su concreción y la

innovación y eficacia de la metodología propuesta.

- *Presenta una memoria con los objetivos del servicio: SI*
- *Detalla la metodología y valoración: SI*

SE DESTACA:

- 1) *Servicio no adaptado a la organización administrativa municipal al vincularlo con la Dependencia, no como servicio exclusivamente municipal. Valoración vinculada a las Unidades de Trabajo Social.*
 - 2) *Modelo de atención centrada en la persona (ACP): desarrolla el modelo metodológico teórico basado en principios y actuaciones.*
 - 3) *plazo de inicio: 3 días/12 horas (casos urgentes)*
- b) Se valorará especialmente el planteamiento del inicio del servicio en cada uno de los domicilios de las personas usuarias que mejore lo establecido en el PPT.***

- *Presenta planteamiento de inicio: SI*

- ***SE DESTACA:***

- 1) *Procedimiento no ajustado al Plan de Intervención de la Administración. Sistema tándem, asignando dos auxiliares a cada usuario*
- 2) *Tratamiento de datos en el software de gestión desde el inicio.*
- 3) *Contacto telefónico con el usuario para establecer cita con personal municipal quien informaría de las características del servicio y resto de información al usuario, evaluación de riesgos y aplicación de otras escalas.*
- 4) *Asignación del auxiliar según los criterios de idoneidad establecidos por la Administración y realización de una segunda visita para su presentación.*
- 5) *Procedimiento no viable con los plazos propuestos para el comienzo del servicio con garantías.*
- 6) *Protocolo de adaptación en 1 mes mediante llamada telefónica y visita sólo en casos de incompatibilidad.*

c) Sistemas de seguimiento de la actividad desarrollada por el personal que presta el servicio en el domicilio.

- *Presenta sistema de seguimiento: SI*
- *Mejoras al sistema de seguimiento de la actividad: SI*

SE DESTACA:

- 1) *Control, seguimiento y adecuación del servicio mediante llamadas programadas y aleatorias, y visitas trimestrales y aleatorias a los usuarios para valoración de los auxiliares.*
- 2) *Batería de protocolos para la gestión de incidencias, modificaciones del servicio, pero sin un procedimiento claro.*
- 3) *Protocolo de sustitución de auxiliares, mediante sistema tándem: con 2 auxiliares de guardia, o bolsa de empleo. Contemplan posibilidad que sea a voluntad del usuario, cuando es obligatoria la cobertura del servicio asignado a cada usuario.*

d) Adecuación a las características y circunstancias del beneficiario.

- *Presenta un modelo de adecuación: SI*

- **SE DESTACA:**

- 1) *No se recoge el seguimiento de los usuarios.*
- 2) *Actuaciones complementarias al servicio: no presentan*

3.2. Gestión administrativa y organizativa.

Se valorará la gestión administrativa y organizativa que deberá explicitarse de forma detallada y clara, y además contendrá al menos:

a) Propuesta de organización del personal en la gestión.

En cuanto al equipo de atención exigido en los pliegos, no plasma en la memoria técnica la auxiliar de apoyo a la coordinadora de zona.

Se DESTACA:

- 1) *Equipo complementario: 1 Coordinador de zona extra (por ratio de 1 por cada 175 usuarios) más un equipo de apoyo multidisciplinar: 15 horas/semana de terapeuta ocupacional y de psicólogo y 1 técnico para la reducción de gasto energético a los usuarios.*
- 2) *Horario de atención no se especifica.*
- 3) *Presenta un plan social para las contrataciones de personal procedentes de colectivos de difícil inserción en el mercado laboral, que se considera positivo.*
- 4) *Línea 900 (línea gratuita a los usuarios)*
- 5) *No se especifica la cuestión de la uniformidad del personal y oficina equipada en la zona centro. Presentan un vehículo eléctrico.*

b) Definición de responsabilidades en cuanto a la gestión de los recursos materiales y humanos.

- Se DESTACA:

- 1) *Funciones detalladas por cada categoría profesional a excepción del auxiliar de apoyo al Coordinador*
- 2) *las funciones de los coordinadores de zona no están adaptadas a la organización del servicio en la Administración que viene recogido en los Pliegos de Prescripciones Técnicas.*

c) *Sistemas de coordinación con el Ayuntamiento.*

- Se DESTACA:

1) Cuadro de coordinación por niveles pero no ajustada a la organización recogida en los Pliegos de Prescripciones Técnicas, la coordinación externa es con las Unidades de trabajo social (UTS) y no con los técnicos de la Unidad de Mayores.

2) Coordinación interna con el personal auxiliar es mensual y trimestral a nivel grupal.

3) funciones de control de los auxiliares se adscriben al Coordinador de zona al no haber auxiliar de apoyo a la Coordinación.

d) *Soluciones informáticas para el tratamiento de la información y datos del servicio.*

- Se DESTACA:

1) Programa informático estándar para el Servicio de Ayuda a Domicilio (GESAD PLUS)

2) Modulo GESAD EXTRANET.

3) Descripción de funcionalidades no ajustada a la organización de esta Administración, vinculado a las Unidades de Trabajo Social.

4) Disposición inmediata de datos, análisis y evaluación continua para adaptaciones del servicio

5) Portal web y Extranet

e) *Sistema de control horario y de presencia en el domicilio de las personas usuarias, en el que conste el detalle del sistema.*

- Presenta sistemas de control: SI

- Se DESTACA:

1) GESAD TIME CONTROL, aplicación de control de presencia para auxiliares con etiqueta NFC para fichaje y control de tareas.

f) *Determinación de los recursos tecnológicos que mejoren el servicio.*

- Se DESTACA:

1) Dispositivos móviles y PC.

2) Tablets para los Coordinadores de zona.

3.3. *Indicadores de calidad de la prestación.*

Se valorarán los siguientes apartados:

a) *Seguimiento y control de la ejecución del servicio.*

- Se DESTACA:

1) Llamadas mensuales a todos los usuarios y visitas de seguimiento trimestrales para valorar satisfacción del usuario, adecuación de las tareas a los objetivos propuestos en los planes de intervención, y adecuación del servicio a las necesidades.

2) Protocolos de seguimiento para usuarios y auxiliares. Control de presencia. Sistema de alertas de detección de riesgos.

3) Reuniones de coordinación interna, individuales y grupales del coordinador de zona con auxiliares domiciliarios para evaluar cada caso y gestiones de personal.

4) Reuniones de coordinación interna entre los diferentes niveles de responsabilidad.

5) Cuadro de indicadores a evaluar semestralmente, sobre la gestión, la calidad, la prevención

de riesgos.

- 6) *Gestión de sugerencias, reclamaciones y quejas, a resolver en 48 horas, según nivel de gravedad (no contemplan que la queja pueda cursarse a través del equipo de la U. Mayores).*

b) Métodos de evaluación de la calidad del servicio y definición de los estándares de calidad que la empresa se compromete a mantener durante toda la vigencia del contrato.

- Se DESTACA:

1) *Certificaciones: ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, UNE 158301:2007 para SAD, UNE 158101:2008 para Servicios Residenciales, OHSAS 18001.*

2) *Plan de Calidad.*

3) *Encuestas de satisfacción anual para usuarios,/familiares, trabajadores y cliente (Ayuntamiento).*

4) *Plan de formación: 50 horas/año para equipo coordinador, auxiliares domiciliarios y equipo multidisciplinar.*

5) *Procede destacar que como medidas correctoras en caso de desviaciones negativas de los estándares de calidad, presenta: medición mensual, y corrección semestral, con medidas de forma generalizada, sin especificar los estándares de calidad a medir y las correcciones a aplicar, y que se establecerán a criterio del responsable de coordinación y técnico de calidad.*

Cuarto.- Valoración de las memorias técnicas.

En atención a lo descrito en el punto anterior, donde se ha procedido a desglosar los aspectos más relevantes de las memorias técnicas presentadas por las empresas, señalando los aspectos más destacables, se procede a la clasificación por orden de mejor a peor respecto de cada uno de los criterios, en función de sus características y de su comparación con el resto de las ofertas, teniendo en cuenta la mayor adecuación a la mejora y perfeccionamiento de la ejecución del objeto del contrato. El resultado de la valoración se argumenta y justifica, asignando a la mejor oferta el valor 10, al que corresponderá el máximo de puntos ponderados de dicho criterio, y al resto de las ofertas se les asignará un valor de cero a diez, otorgándoseles en consecuencia, los puntos de ponderación que proporcionalmente les corresponda aplicando la fórmula: $P=(pm + O)/10$, establecida en el Pliego.

CRITERIO 3.1.- Definición de objetivos, actividades y metodología adecuados.

PROPOSICIÓN Nº 1.- SERVISAR, SERVICIOS SOCIALES, SL

Se le otorga la máxima puntuación de 10,00.

- Presenta en la memoria técnica la mejor oferta de servicio contextualizado a la organización administrativa municipal y territorial. Metodológicamente, el modelo de atención centrado en la persona, elegido para la intervención social, se adapta además perfectamente a lo exigido en el PPT y con alto nivel de detalle. La viabilidad del plazo de inicio del servicio al usuario es la más realista y adecuada, con un proceso que detalla pormenorizadamente su realización.

- Se destaca que el procedimiento es claro y conciso desde el inicio del servicio, adecuando su planificación a los planes de intervención propuestos para cada caso. El tratamiento de datos en un software específico de gestión serviSAD,

desarrollado para este tipo de servicio, adaptado a cada fase y aspectos de la ejecución del mismo. Resulta muy acertada la propuesta de asignación del auxiliar por los coordinadores de zona bajo criterios de idoneidad, necesidades del usuario y perfil profesional. La más completa y detallada información al usuario, dándole seguridad y certeza sobre el servicio a recibir. El mejor protocolo de adaptación, con garantías del desarrollo de la intervención, temporalización adecuada a los diferentes manuales de actuación, gestión de incidencias y modificaciones que se precisen.

- Destaca el seguimiento individual del auxiliar asignado, permitiendo eficientemente una correcta detección de situaciones de riesgo, prevención de incidencias y resolución de conflictos, estableciendo un sistema de sustitución de auxiliares eficaz y rápido, al disponer de 5 auxiliares volantes, lo que supone la mejor propuesta, con presentación y autorización previa del auxiliar sustituto.

- Mejor propuesta que garantiza el cambio del servicio al usuario en plazo adecuado, seguimientos telefónicos y domicilio, sistemas de alerta y gestión, evaluación continua de la intervención, actuaciones complementarias que acoplan el servicio al modelo de atención: programa de medicación a domicilio, dispositivo para personas con movilidad reducida y equipo sociosanitario de soporte para casos especialmente complejos.

- El Plan de Responsabilidad Social Corporativa y medidas de conciliación, dirigidas a una plantilla femenina en su mayoría, resulta una importante innovación, enfocado a la prevención del absentismo laboral y su repercusión en la minoración de cambios del auxiliar asignado al usuario. El Plan de Comunicación Social del SAD propuesto con las mejores acciones de visibilidad y conexión del servicio con la comunidad es el más novedoso.

PROPOSICIÓN Nº 5.- ARQUISOCIAL, S.L.

- Se le otorga la puntuación de 7,75.

- Plantea en la memoria técnica un servicio adecuado a la organización administrativa municipal y territorial, bien ajustada al PPT, y desarrollada metodológicamente de acuerdo al modelo de atención referenciado. El procedimiento para el inicio de la prestación es también claro y conciso, con plazos viables acordes al proceso que detalla y dispensando a los usuarios de una información completa, pero con un plazo de inicio de un día más y un protocolo de adaptación más largo, respecto a la proposición que obtiene la máxima puntuación.

- Destaca el seguimiento mensual de usuarios y trabajadores, insertando los ejes de evaluación semestral del servicio.

- Se destaca también un software de gestión específico desde el inicio de la prestación y el uso adecuado de los distintos protocolos de atención y gestión de incidencias, aunque no se propone en el protocolo de sustitución de auxiliares personal volante organizado al respecto.

- Establecen actuaciones complementarias que adaptan el modelo metodológico de atención centrada en la persona a nivel comunitario, con actividades y programas de envejecimiento activo, aunque menos innovadores respecto a usuarios, cuidadores y/o trabajadores. Mayor limitación en el desarrollo de las funciones por niveles de responsabilidad, como es el caso del educador social. Así como en la descripción de cierto equipamiento, con respecto a la oferta de mayor puntuación.

- Contempla los diferentes protocolos de actuación y su conciliación con cada fase del procedimiento de ejecución del servicio, si bien los de coordinación presentan mayor dispersión que la oferta mejor valorada con respecto a los niveles de responsabilidad.

PROPOSICIÓN Nº 8.- CLECE, S.A

- Se le otorga la puntuación de 7,25.

- La memoria técnica presentada para desarrollar el servicio, en base al modelo de atención centrado en la persona, plantea una organización del servicio diferente a la estructura administrativa municipal, vinculando incorrectamente su intervención y coordinación a las Unidades de Trabajo Social. Presentan un servicio en el que prevalece la cercanía de la atención "in situ" frente a la atención telefónica en la resolución de cualquier incidencia, pudiendo afectar a funciones primordiales como la intervención, supervisión y coordinación en la gestión de los casos. Inconcreción en los plazos "medios" propuestos para el inicio de los servicios.

- Con respecto a la organización y puesta en marcha del servicio, temporalizado a 30 días, se contempla inconcreción en cuestiones de logística y equipamiento a utilizar, cuya determinación se asigna como parte de las funciones de coordinadores de zona, suponiendo posible sobrecarga en este nivel de responsabilidad, teniendo en cuenta el servicio presencial que presentan como valor innovador de servicio. El software para el tratamiento de datos es específico para el servicio, al igual que las anteriores ofertas de mejor puntuación. La finalidad del tipo de servicios complementarios y dispositivos que detallan en su oferta, resultan más propios de otros servicios domiciliarios como la Teleasistencia.

- Destaca la disposición de una mejor ratio de coordinadores por número de usuarios, resultando un coordinador más, pero con menor claridad y concreción de los procedimientos para la prestación y funcionalidad del servicio. Se propone un

auxiliar más volante o de "retén" para sustituciones, respecto a la oferta que obtiene mayor puntuación, aunque el protocolo de adaptación es más lento.

- Se valora la oferta de que la totalidad de nuevas contrataciones de personal sean en base a perfiles de colectivos en exclusión social.

PROPOSICIÓN Nº 3.- UTE ASIDMA SERVICIOS SOCIALES, S.L-ICOT SERVICIOS INTEGRALES, S.L.U.

- Se le otorga la puntuación de 6,00.

- La oferta de esta empresa presenta en su memoria un servicio contextualizado a la organización administrativa municipal pero sin embargo no adecuado a la organización territorial del municipio. Presenta un modelo de atención centrada en la persona pero los plazos propuestos para el inicio del servicio al usuario no parecen que sean viables, ya que el tiempo de 12 horas ofertado para casos urgentes no se considera posible con las garantías necesarias.

- El procedimiento presentado es claro, pero recoge un contrato del servicio con el usuario que no está contemplado por la Administración, quien establece una resolución administrativa de concesión. Destacamos que el procedimiento que se propone es adecuado, con un conocimiento pormenorizado de los casos, pero se considera que no encaja con los plazos ofertados.

- Con respecto al seguimiento de las prestaciones al usuario, se valora positivamente que presenta un control presencial y una gestión de incidencias con un protocolo de sustituciones por imprevistos, sin embargo se considera que con menos garantías que la oferta mejor valorada al tener solamente 2 auxiliares volantes y 1 de guardia. Se valora positivamente que la oferta presenta sistemas de seguimiento de los servicios, telefónico y presencial, pero no parece que sea del todo adecuado el que se ajuste a la red de apoyo del usuario.

PROPOSICIÓN Nº 9.- VALORIZA SERVICIOS A LA DEPENDENCIA, S.L.

- Se le otorga la puntuación de 5,50.

- Está oferta recoge un servicio no lo suficientemente adaptado a la organización administrativa municipal. Se valora de forma positiva el modelo que recoge centrado en las personas, pero el modelo metodológico recogido es básicamente teórico y se considera en esta propuesta al igual que la anterior que el plazo de 12 horas propuesto para iniciar un servicio en los casos de urgencia no es realmente viable.

- Asimismo, el procedimiento recogido no se ajusta al Plan de Intervención municipal, ya que propone un sistema tándem de dos auxiliares por usuario. Se valora positivamente que se asigne el auxiliar por criterios de idoneidad, que se establezca una cita personal y adecuada la información proporcionada al usuario, con protocolos de adaptación de un 1 mes.

- También el control, seguimiento de la adecuación del servicio al usuario es correcta, mediante llamadas y visitas, pero los protocolos de sustitución de los auxiliares mediante el sistema tándem y bolsas de empleo, así como el se posibilite que sea a voluntad del usuario no se consideran los más adecuados.

- Destacamos en negativo que la memoria no recoge mención al seguimiento de los usuarios y que no presente adecuación complementaria al servicio.

- Se valora la presentación de un plan social para las contrataciones de personal procedentes de colectivos de difícil inserción en el mercado laboral.

PROPOSICIÓN Nº 2.- EULEN SERVICIOS SOCIO SANITARIOS, S.A.

- Se le otorga la puntuación de 4,50.

- En primer lugar señalar que la memoria no sigue el orden establecido en los Pliegos por lo que su valoración ha revestido mayor dificultad. Se recoge un servicio poco contextualizado en comparación con la oferta mejor valorada, a la organización administrativa municipal y territorial. Sí se recoge y se valora que el modelo de atención sea centrada en la persona, pero el plan de intervención descrito no está adaptado al modelo que se recoge en los Pliegos de Prescripciones Técnicas, manifestando una no adecuación entre el modelo propuesto y su ejecución.

- Se oferta un plazo de inicio de los servicios al usuario de 5 días y 24 horas para los casos urgentes. Asimismo el procedimiento recogido para el inicio de los servicios no se adecúa tampoco a los pliegos, y no parece que se pueda ajustar a los plazos ofertados al establecer dos visitas para la asignación del auxiliar. Sí se valora de forma positiva la información dada a los usuarios de forma completa y clara sobre el servicio, más la recogida de algunos datos adicionales de forma voluntaria. Se recoge un protocolo de adaptación de 1 mes, igual que otras ofertas, pero destacamos negativamente que el cambio o modificación del servicio al usuario en su caso, esté poco desarrollado.

- Tampoco parece adecuado y menos garantista en comparación con la oferta mejor valorada, que el seguimiento de los usuarios sea telefónico o presencial en función de la edad del usuario o alguna otra situación como discapacidad o dependencia. El sistema de gestión de seguimientos, detección de riesgos cambios en el usuario se deja al auxiliar en vez de a los coordinadores.

- Se considera positivo que recoja tres protocolos para la gestión de incidencias por parte del usuario, si bien se limita a indicar que las incidencias por parte de los auxiliares supondrá su sustitución inmediata pero no contando con personal volante que lo permita.

PROPOSICIÓN Nº 7.- ARALIA SERVICIOS SOCIO SANITARIOS, S.A.

- Se le otorga la puntuación de 4,25.

- Servicio poco contextualizado a la organización administrativa municipal y territorial. Modelo de atención centrada en la persona (ACP) con plan de intervención no adaptado al modelo seguido en el Pliego, inadecuación entre el modelo y ejecución del mismo. Plazo de inicio 5 días/24 horas (casos urgentes), plazo adecuado aunque con un día más que la oferta mejor valorada.

- El procedimiento de inicio de la prestación no es adecuado a lo contemplado en el Pliego. Tratamiento de datos en el software de gestión desde el inicio. Asignación del auxiliar por coordinador de zona por criterios de idoneidad en una segunda visita. Procedimiento de una segunda visita no fácilmente ajustable a los plazos propuestos. Se valora adecuada la información completa y clara al usuario del servicio desde el inicio, y la recogida de algunos datos adicionales que de forma voluntaria aporte el usuario. El protocolo de adaptación de 1 mes de duración se considera adecuado.

- El desarrollo del servicio se distancia de lo previsto en el Pliego. Cambio del servicio a los usuarios poco desarrollado. El seguimiento de usuarios se realiza de forma telefónica y domiciliaria, variable en función de la edad del usuario o discapacidad/dependencia, sin concretar un sistema. Plantean un mínimo de 2 llamadas al año. Gestión de seguimientos, detección de riesgos, o cambios en el usuario a detectar por el auxiliar. Tres protocolos para la gestión de incidencias por parte del usuario: ausencia del domicilio, no posibilidad de entrar en domicilio y situaciones de emergencia durante la prestación del servicio en el domicilio. Las incidencias ocasionadas por la no presencia de las auxiliares suponen su sustitución inmediata, con la dificultad de no contar con auxiliares volantes permanentes.

PROPOSICIÓN Nº 4.- HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE TENERIFE.

- Se le otorga la puntuación de 3,50.

- Modelo de atención como plan de continuación de cuidados de pacientes hospitalario, con enfoque de naturaleza sanitario, no adaptado al modelo de intervención social establecido. Plazo de inicio 7 días/48 horas (casos urgentes). Plazo más elevado que la oferta mejor valorada.

- Procedimiento no acorde con el Plan de Intervención social de la Administración. Visita previa del Coordinador de zona para evaluar a los usuarios, sin presentación de la auxiliar. Apertura Historial Social con aplicación de cuestionarios e información de índole sociosanitaria no necesarios al constar previamente con el expediente municipal administrativo. Asignación del auxiliar por Coordinador de zona según visita previa realizada. Información completa al usuario del servicio por el auxiliar, sin la intermediación del coordinador responsable que debe tener asignada. No se detalla protocolo de adaptación específico para la aplicación del servicio al usuario.

- No desarrollan el seguimiento individual del auxiliar asignado, visitas cuatrimestrales a los domicilios. No detallan un sistema de gestión de incidencias. No especifican ni desarrollan la sustitución de auxiliares en situaciones imprevistas. Citan batería de protocolos sin desarrollo específico para este servicio.

- En este apartado señala los protocolos de aplicación sin concretarlos a las fases del procedimiento del Servicio Municipal.

PROPOSICIÓN N° 6.- CASER RESIDENCIAL, S.A.U.

*- Se le otorga la puntuación de 3,00.
- El Servicio se distancia de la organización administrativa municipal y territorial, vinculándolo a la resolución de los servicios de la Ley de Dependencia. Modelo de atención centrada en la persona (ACP), desarrollado sólo a nivel teórico. Plazo de inicio 4, 6 o 8 días/24 horas (casos urgentes), vinculado a una resolución del grado de Dependencia, que no está acorde con el sistema municipal de atención de Ayuda a Domicilio.*

- Procedimiento no ajustado al Plan de Intervención de la Administración (la intervención no está vinculada a las unidades de trabajo social). Sistema tándem, asignando dos auxiliares a cada usuario. Tratamiento de datos en el software de gestión desde el inicio. Asignación del auxiliar por criterios de proximidad geográfica, tipo de atención y principio de idoneidad. Imprecisión en los plazos de inicio del servicio asignado. Información completa y clara al usuario del servicio desde el inicio de la prestación, con presentación del auxiliar, la información y protocolos necesarios por parte de la Coordinadora de Zona. Protocolo de adaptación en 1 mes dependiendo del tipo de actuación, si es personal o domestica, muy limitado a unas tipologías.

- No correcta asignación de funciones por categoría profesional en el desarrollo de la intervención. No plantea protocolos de gestión de incidencias diferenciadas. Disperso seguimiento de las incidencias. Protocolo de sustitución de auxiliares con solo una auxiliar de guardia.

- No desarrolla el cambio del servicio al usuario. Seguimiento de usuarios telefónicos en función del tipo de atención personal o domestica. Sistema de seguimiento de las auxiliares con visitas aleatorias a los domicilios y llamadas telefónicas vinculadas al grado de dependencia del usuario.

CRITERIO 3.2.- Gestión administrativa y organizativa.

PROPOSICIÓN N° 1.- SERVISAR, SERVICIOS SOCIALES, S.L.

A la empresa se le otorga la máxima puntuación de 10,00.

- Presentan el más innovador equipo complementario al exigido en los PPT, con un apoyo estructural especializado en SAD que incluye: el Equipo DACI (Departamento de Apoyo a la Conciliación e Igualdad), con un agente de igualdad de oportunidades con Plan de Conciliación diseñado para la plantilla del servicio que, junto al Plan de Responsabilidad Social Corporativa, tienen como principal objetivo la prevención del absentismo laboral; 5 auxiliares volantes para las sustituciones, 1.000 horas/año de equipo sociosanitario de soporte y SIO (Servicio de Información y Orientación) con terapeuta ocupacional, psicólogo, nutricionista/DUE (Diplomado Universitario en Enfermería) y trabajador social; un Técnico informático para el

software específico del servicio con 10 horas/mes. Mejoran el horario de atención con permanencias de los coordinadores, servicios de guardia y atención especializada telefónica 24 horas (SARDOMUS); el equipamiento de la oficina en zona centro, se le dota novedosamente con una sala infantil, enfocada al plan de conciliación de los trabajadores, para facilitarles acudir a las coordinaciones y sesiones formativas que se programen. Además se destaca la definición de responsabilidades diferenciadas por categoría profesional en cuanto a la gestión de los recursos materiales y humanos.

- La mejor conjunción y gestión de los aspectos que intervienen en la generación de incidencias: en los distintos niveles de coordinación (con los auxiliares, entre el equipo técnico, con la Administración y con otras entidades en relación a actividades comunitarias), el control de presencia y protocolos a aplicar, en la supervisión individual y grupal con tutorización en su caso, en la detección de necesidades formativas específicas y en cómo se gestionan las quejas y sugerencias,

- Tecnológicamente, tanto el programa informático específico para SAD (SERVISAD) con las medidas de seguridad obligatorias, sincronización de datos inmediata y resto de funcionalidades y mejoras que se precisen, como la aplicación de control de presencia con geolocalizador para auxiliares con sistema NFC -SERVISAD MOBILE-, que incluye un cuadro de implantación para usuarios y formación a auxiliares sobre su uso, además de contemplar la opción de sistemas alternativos, en caso de no autorización por los usuarios, ofrecen la más completa y moderna opción de gestión y tratamiento de datos, todo ello con el equipamiento de equipos informáticos portátiles y tablets para coordinadores. Smarthphones (tipo y modelo descritos) para auxiliares y coordinadores, y la correspondiente formación del personal para su manejo.

PROPOSICIÓN Nº 5.- ARQUISOCIAL, S.L.

A la empresa se le otorga la puntuación de 8,25.

- Presentan también un equipo complementario además de lo establecido en los PPT y del equipo estructural de la empresa: con 300 horas de servicio de psicólogo y de osteópata para casos necesarios, y el soporte de la asesoría técnica de un Trabajador Social para la programación de actividades y mejoras metodológicas del servicio que puedan implementarse a lo largo de su prestación, pero resulta inferior a lo ofertado por la empresa que obtiene la máxima puntuación. En lo referente a la oficina sede no se detalla su equipamiento, excepto la disposición de smartphones y dispositivos móviles para auxiliares y el personal coordinador. El horario de atención directa se limita al recogido en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Con respecto a la gestión de los medios humanos y materiales, tienen bien definidas y diferenciadas las responsabilidades por categoría profesional, pero con menor nivel de detalle para la categoría de determinado personal como el educador social y menor desarrollo de todos los protocolos de coordinación relacionados.

- Destaca contar con un programa específico para el SAD vía web (ARQUINET), para el desarrollo del trabajo en red, describiendo de funcionalidades y características técnicas para la gestión del servicio, el tratamiento y sincronización

de datos. Además también cuentan con el desarrollo de la aplicación ARQUIAPP, para los dispositivos móviles del personal auxiliar mediante código QR, con geolocalización, sistema de fichaje y control de tareas, así como sistema de alertas, sin olvidar la formación necesaria para el uso del sistema por parte de trabajadores y personal municipal.

PROPOSICIÓN N° 3.- UTE ASIDMA SERVICIOS SOCIALES, S.L-ICOT SERVICIOS INTEGRALES, S.L.U.

A la empresa se le otorga la puntuación de 7,50.

- Destaca la mejora que se hace a lo establecido en el PPT, con la disposición de un Coordinador de zona extra (por aplicar ratio de 1 coordinador por cada 175 usuarios), y además incluyen como equipo complementario: 1 terapeuta ocupacional y 2 auxiliares volantes. El horario de atención directa se mejora especialmente los sábados hasta las 21:00 y dispone de un servicio de guardia para cualquier incidencia fuera del horario ofertado. También hacen constar la disposición de una oficina zona centro equipada (incluyendo los smarthphones/ teléfonos móviles para auxiliares y coordinadores) y vehículo, como la oferta de mayor puntuación pero inferior en cuanto a dotamiento novedoso.

- Respecto a las funciones de cada categoría profesional, están bien definidas, recalcando como norma general, la cualificación profesional del personal auxiliar. No obstante, si el planteamiento del sistema de coordinación interna es correcto, la externa resulta desacertada al referirse a las Unidades de Trabajo Social que no corresponde en este caso por la organización municipal de este servicio.

- Por último, en cuanto a los medios tecnológicos, proponen un programa informático estándar de Servicio de Ayuda a Domicilio (GESAD), describiendo las funcionalidades desarrolladas por esta aplicación. Se complementa con módulos extra del programa: para trabajo on line del Ayuntamiento (GESAD Extranet ASIDMA), la comunicación por mensajería con los auxiliares (GESAD message), y control de presencia para el fichaje de auxiliares en domicilio y control de tareas realizadas (GESAD TIME CONTROL, con sistema NFC).

PROPOSICIÓN N° 8.- CLECE, S.A

A la empresa se le otorga la puntuación de 7,00.

- Destaca la mejora que se hace a lo establecido en el PPT, con la disposición de un coordinador de zona extra (por aplicar ratio de 1 coordinador por cada 175 usuarios), e incluyen como equipo complementario: 1 terapeuta ocupacional extra, 1 fisioterapeuta y 1 psicólogo como apoyo a casos especiales, más enfocados a la supervisión que a la intervención directa. El horario de atención que se oferta se amplía a través de teléfono de guardia y call center. Se valora el hecho de ofrecer que el 100% de las nuevas contrataciones de personal sea procedente de colectivos en exclusión social. No se detalla equipamiento de oficina pero disponen para el servicio de 2 vehículos y smartphones y tablets para coordinadores y auxiliares.

- Respecto a las funciones detalladas por cada categoría profesional, se asignan funciones al coordinador de zona, especialmente en la puesta en marcha del servicio y valoración de medios necesarios para el funcionamiento de la actividad, que corresponderían a niveles de responsabilidad superiores sin sobrecargar las funciones que sí son propias del mismo, teniendo en cuenta además el compromiso de la resolución "in situ" de incidencias, siendo menos explícitos en lo relativo a funciones de intervención, supervisión y coordinación en la gestión de los casos. Por otro lado, la coordinación con la Administración no se ajusta a la organización recogida en los PPT, estableciéndose con las Unidades de Trabajo Social (UTS).

- Se dotan de un programa informático específico para el Servicio de Ayuda a Domicilio de la empresa (ASISTO), con descripción de funcionalidades y características para la gestión del servicio, con disposición inmediata de datos, análisis y evaluación continua para realizar las adaptaciones necesarias, así como con un módulo extranet que permite trabajo on line con el Ayuntamiento. Además del sistema de control de presencia con sistema NFC, para el fichaje, control de tareas y sistema de alertas, ofrecen APPS y otros dispositivos (relojes localizadores, kits de monitorización de actividad, mirillas digitales, avisadores lumínicos, etc., más propios del servicio de Teleasistencia, del que muchos usuarios son beneficiarios por su perfil).

PROPOSICIÓN Nº 7.- ARALIA SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, S.A.

A la empresa se le otorga la puntuación de 5,25.

- Presentan además de lo establecido en los PPT y del equipo estructural de la empresa, como equipo complementario el servicio de un terapeuta ocupacional para la realización de informes de accesibilidad de todas las viviendas de los usuarios, y el servicio de consulta telefónica de un psicólogo. No se especifica horario de atención ni se detalla equipamiento específico pero sí la disposición de un vehículo y una línea telefónica gratuita para los usuarios. Hay un escaso desarrollo e imprecisión de las funciones de los equipos de atención directa por categoría profesional. Los cuadros de coordinación son correctos por niveles de responsabilidad.

- En relación a los medios tecnológicos, el programa informático es estándar para el Servicio de Ayuda a Domicilio (GESAD), con descripción general de funcionalidades, y módulos extra como: GESAD Extranet para trabajo on line con el Ayuntamiento, contemplando formación para el personal de la Administración en su manejo, GESAD TIME CONTROL como sistema de control de presencia, aludiendo sólo a la función de fichaje de las auxiliares y ofertan una APP de telefonía móvil sobre redes sociales para los usuarios, cuyo nivel de seguridad no se especifica, teniendo en cuenta el perfil del colectivo al que se dirige este servicio.

PROPOSICIÓN Nº 2.- EULEN SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, S.A.

A la empresa se le otorga la puntuación de 4,75.

- El equipo se limita a lo establecido en el PPT, además del equipo estructural de la empresa, a través del que ofrecen la disponibilidad de las distintas categorías profesionales que lo componen, pero que no supone una mejora significativa. El horario de atención se ajusta a lo estipulado, así como el equipamiento y oficina en zona centro, con la dotación de un vehículo.

- Respecto a la asignación y distribución de funciones por niveles de responsabilidad, se considera inadecuado su planteamiento, dispersión e incorrección en tareas que no se corresponden a determinadas categorías profesionales. El sistema de coordinación externa con recursos sociosanitarios, interservicios-familias, se presenta como una toma de decisión directa sin previa supervisión municipal, y una incorrecta coordinación interna planteada respecto a las Unidades de Trabajo Social de Zona, no referentes en este servicio, así como la inconcreción de objetivos en la extensa programación de reuniones. Con relación a nuevas contrataciones, disponen una formación de 15 horas para personal sin cualificación profesional, lo cual resulta contrario a proveer el servicio de personal ya cualificado en su ejecución.

- En relación a los medios tecnológicos, se dotan de un programa informático estándar de Servicio de Ayuda a Domicilio (GESAD), así como otros programas y plataformas de uso: Hércules de prevención de Riesgos Laborales, EFQM (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad). No se especifican dispositivos de control en domicilio, más allá de móviles y equipos informáticos para coordinadores y auxiliares.

PROPOSICIÓN Nº 4.- HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE TENERIFE.

A la empresa se le otorga la puntuación de 3,00.

- No se oferta otros servicios complementarios más allá de lo exigido en el PPT y la propia estructura de los Departamentos Hospitalarios. No se detalla nada respecto al equipamiento específico para este servicio. No se contempla mejora alguna al horario de atención directa recogido en el PPT, disponiendo de un call-center para cualquier tipo de consulta.

- A nivel funcional, establecen de forma general lo recogido en el Pliego, sin desarrollar los niveles de responsabilidad, especialmente la figura del coordinador de zona adolece de la trascendencia que comporta su papel en la intervención y determinación del modelo a seguir en la ejecución del servicio. Resulta inadecuada la vinculación que establecen entre el personal auxiliar y el técnico municipal responsable, no al Coordinador de zona como corresponde. El sistema de coordinación, basado en una relación de protocolos, parece limitarse a la comunicación telemática de incidencias al Ayuntamiento.

- En cuanto a los medios tecnológicos, no se describe programa informático específico para el SAD, aunque describen como se desarrollaría en su caso una plataforma web para gestión de altas y bajas y seguimiento de la prestación en domicilio, así como el tratamiento de datos. Como novedad, plantean la vinculación de los datos de los usuarios al CIP (Código de Identificación del Paciente) sanitario, como captación del usuario dentro del servicio canario de salud, no siendo éste

objetivo del servicio municipal. Como sistema de control remoto, establecen a través de terminales móviles, el registro del fichaje, las tareas, datos del usuario y comunicación de incidencias, para el control de los auxiliares mediante geolocalizador no automatizado.

PROPOSICIÓN N° 6.- CASER RESIDENCIAL, S.A.U.

A la empresa se le otorga la puntuación de 3,00.

- El equipo es establecido de acuerdo al PPT, con el apoyo de un equipo complementario e interdisciplinar con: trabajador social, psicólogo, y terapeuta ocupacional, pero sin determinar o especificar el número de horas. No se propone mejora respecto al horario de atención, sí disponiendo de un call-center como servicio de asesoramiento y apoyo a usuarios y familias, tampoco se detalla oficina en sede local o equipamiento. Inconcreción en las funciones de los integrantes del equipo coordinador, educador social y auxiliares domiciliarios, adscribiendo tareas a estos últimos no propias de su categoría profesional.

- Presentan un sistema de coordinación interna y externa poco funcional y complejo.

- En cuanto a los medios tecnológicos, el programa informático para la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio es estándar (GESAD PLUS), describiendo sus funcionalidades y con módulos extras como: GESAD Extranet que permite trabajo on line con el Ayuntamiento y TIME CONTROL, sistema de control de presencia y fichaje con sistema QR y control realización de tareas, para lo que dispondrán de smartphones para las auxiliares como sistema de seguimiento y comunicación.

PROPOSICIÓN N° 9.- VALORIZA SERVICIOS A LA DEPENDENCIA, S.L.

A la empresa se le otorga la puntuación de 2,50.

- Destacar que en cuanto al equipo de atención carece de la figura del auxiliar de apoyo a la coordinadora de zona, considerado en los pliegos. Por otra parte, se oferta como mejora la disposición de 1 coordinador de zona extra (por ratio de 1 por cada 175 usuarios) y como equipo complementario plantean un equipo de apoyo multidisciplinar con 15 horas/semana de terapeuta ocupacional y de psicólogo, más 1 técnico especializado en gasto energético. No se especifica el horario de atención, más que lo referente a una línea 900 (línea gratuita a los usuarios). En cuanto a nuevas contrataciones en caso necesario, proponen un plan social para contratar personas con determinados perfiles por su difícil inserción. Se valora positivamente la disposición de un vehículo eléctrico para el equipo. Otras mejoras en lo que respecta a recursos materiales no mejoran sustancialmente el servicio ofertado.

- En lo referente a la organización de los recursos humanos, detallan las funciones de cada categoría profesional, sin mencionar lo que correspondería al auxiliar de apoyo a la coordinación, considerando por otro lado que las funciones de los coordinadores de zona no están adaptadas a la organización del servicio según

establece el PPT, donde las Unidades de Trabajo Social de Zona a las que aluden no son el punto de referencia para la intervención.

- Los medios tecnológicos que establecen para el servicio se circunscriben a un programa informático estándar para el Servicio de Ayuda a Domicilio (GESAD PLUS) y módulos extras como GESAD EXTRANET, GESAD TIME CONTROL dirigido al control de presencia de auxiliares, con etiqueta NFC para fichaje y control de tareas, portal web y la disposición inmediata de datos, análisis y evaluación continua para adaptaciones del servicio, describiendo sus funcionalidades y vinculándose a las UTS de zona y no al equipo de la Unidad de Mayores, lo cual se considera erróneo. Se complementan los recursos en este apartado con dispositivos móviles, PC portátil y tablets para los Coordinadores de zona, útiles para la gestión del servicio.

CRITERIO 3.3.- Indicadores de calidad de la prestación.

PROPOSICIÓN Nº 1.- SERVISAR, SERVICIOS SOCIALES, SL

- Se le otorga la máxima puntuación de 10,00.

- Se valora como la mejor proposición presentada en este criterio. Presenta un cuadro de Mando Integral del Servicio, con los indicadores de calidad de gestión y de ejecución del servicio. Sistema de protección de datos y seguridad de la información para datos automatizados y no automatizados. Disposición de manual de protocolos generales y específicos (novedosos como: plan de actuación ante fenómenos meteorológicos adversos; protocolo de atención a mascotas por situaciones excepcionales, y protocolo de intervención educativa especializada desarrollados para La Laguna). Plan de comunicación social del SAD: acciones de visibilidad y difusión del SAD en la comunidad como servicio y recurso público municipal; asistencia de los técnicos municipales a encuentros a nivel nacional de Ayuda a Domicilio, Newsletter mensual, agenda sociocultural para usuarios, etc. Plan de Responsabilidad Social Corporativa y medidas de Conciliación, dirigido a todo el personal. Plan específico para grandes catástrofes (disponiendo alojamiento alternativo temporal para usuarios que deban abandonar el domicilio por causa mayor). Plan para abordar situaciones de crisis para acoger en servicio a usuarios que requieran la cobertura de productos de higiene y/o alimentación con carácter de urgencia.

- Sistema de gestión de Calidad. Auditado y renovado en 2017. Certificaciones de calidad: ISO 9001:2008, UNE 158301:2008, OHSAS 18001:2007. Compromiso de renovar anualmente la certificación específica para el SAD. Evaluación externa. En relación a la satisfacción del cliente, seguimiento presupuestario, SARqBox para análisis de quejas/agradecimientos, etc., informes periódicos de la actividad mensual, seguimiento trimestral, informe semestral y Memoria Digital anual del servicio, informe de satisfacción de los usuarios, auditorías externas de Calidad y prevención de riesgos laborales. Informe anual de satisfacción de usuarios. Auditoría de seguimiento del proyecto. Evaluación interna (SARQreport) y Business inteligente (Cognos). Presenta un sistema de Evaluación de la calidad muy completo con un plan de Evaluación de profesionales y Comité de Ética. Auditoría externa sobre el

Plan de Prevención de R.L. Presenta el mejor programa de formación a la totalidad del personal con un mínimo de 100 horas por trabajador al año. Control de presencia como indicador de calidad.

- Se destaca que como medidas correctoras en caso de desviaciones negativas de los estándares de calidad, un cuadro de indicadores de gestión del servicio sobre el proceso y los recursos, e indicadores de ejecución de servicio para medir el resultado, la oferta presenta la mejor propuesta, en la que distingue una evaluación interna y externa de la calidad del servicio. Dentro de la evaluación externa del servicio aportarán la realización de informes trimestrales de seguimiento y evaluación de usuarios en la que se reflejarán las valoraciones realizadas por usuarios y familiares, carencias detectadas y las propuestas necesarias para mejorar la calidad de la atención, y asimismo se hará trimestralmente informe de las valoraciones realizadas por usuarios y familiares de las acciones de mejora (25% trimestral del análisis de las opiniones). Anualmente se hará un informe de satisfacción de los usuarios del servicio incluyendo en la memoria anual aspectos de mejora con respecto a estas encuestas de satisfacción. Valoramos especialmente, la evaluación interna del servicio al disponer de herramientas que miden mes a mes el grado de consecución de los objetivos de gestión definidos para el servicio, lo que permite corregir de forma inmediata cualquier desviación que pueda producirse.

PROPOSICIÓN Nº 5.- ARQUISOCIAL, S.L.

- Se le otorga la puntuación de 8,00.

- Se valora de la oferta como bastante adecuado el cuadro de mando integral (CMI), que complementa al modelo EFQM (plataforma de calidad). Buena presentación del Protocolo de quejas, sugerencias. También es acertada la Identificación de las áreas de mejora sobre: la gestión diaria, la gestión integral: supervisión de protocolos, evaluación del desempeño de los profesionales, etc. Sistema de gestión de incidencias, quejas y reclamaciones.

- Indicadores de calidad integrados en ARQUINET. Certificaciones: ISO 9001:2015, ISO 14001:2004, ISO 27001:2014, OHSAS 18001:2007, UNE 158301:2007. Comité de calidad especializado en Servicios Sociales para la supervisión de la praxis diaria y sobrecarga emocional generada por el servicio. Comité de ética. Grupo de mejora del SAD. Sesión anual de coaching y mentoring para el responsable de coordinación. Auditorías internas y externas. Encuesta de satisfacción de usuarios /familia, de los trabajadores, del cliente (ayuntamiento). Plan de formación para auxiliares domiciliarias de 155 horas.-

- Procede destacar que como medidas correctoras en caso de desviaciones negativas de los estándares de calidad, el código deontológico, cuyo incumplimiento podría conllevar la imposición de sanciones y medidas correctoras en caso de conflicto entre el trabajador y el usuario, mediante mediación y formación de recuerdo para los profesionales, que se valora de forma positiva de cara a corregir situaciones de conflicto.

PROPOSICIÓN Nº 8.- CLECE, S.A

- Se le otorga la puntuación de 7,00.

- Procede valorar los programas de mejora de calidad que presenta, integrada por un conjunto de acciones complementarias: Revista "Mis Ratios" (por editar), visitas al usuario, estudios de ahorro energético,,,,,, como acciones interesantes para el servicio. Presenta medidas de prevención, seguridad y salud laboral (EPIs limitados a prescripción). Comisión de gestión de quejas, que formalmente son positivas, aunque no concreta su ejecución efectiva.

- Certificaciones: ISO 10002:2004, ISO 9001, ISO 14001, UNE 158301, Plan de Calidad y Comité de ética. Plataforma EFIM. Encuesta anual de satisfacción de: usuarios, trabajadores y cliente. Auditorías internas anuales. Consultoría externa. Estándares de calidad y medidas correctivas. Están suficientemente acreditados los indicadores de calidad de la prestación, aunque con un planteamiento estándar, no centrado en este servicio como lo realizan las empresas más valoradas.

Plan de formación: 40 horas/año de formación continua y 15 horas para equipo coordinador y equipo auxiliar de formación inicial. Catálogo de formación.

- Procede destacar que como medidas correctoras en caso de desviaciones negativas de los estándares de calidad, plantean la revisión mensual de indicadores, y medidas correctoras con una periodicidad semestral, detallando los estándares de calidad y su correspondiente medida correctora de forma detallada y concreta, planteamiento teórico que se considera adecuado, con una serie de indicadores específicos de satisfacción del servicio y buenas prácticas, con estándar de calidad y la medida correctora de las posibles desviaciones, pero con falta de un desarrollo que avale las propuestas para la resolución real de la desviación que se detecte.

PROPOSICIÓN Nº 3.- UTE ASIDMA SERVICIOS SOCIALES, S.L-ICOT SERVICIOS INTEGRALES, S.L.U.

- Se le otorga la puntuación de 5,75.

- Propone la oferta, que el Comité de calidad realice un plan de auditorías internas trimestral sobre aspectos estructurales y asistenciales y medidas correctoras. Sistema de quejas con plazo de resolución en 3 DÍAS. Plan de Seguridad y Salud en el trabajo, que se valora adecuado, aunque con un nivel inferior a las propuestas mejor valoradas.

- Certificaciones: ISO 9001, ISO 14001, UNE 158301 para el SAD. Encuesta de satisfacción para usuarios y trabajadores. Plan de formación para coordinadores de mínimo 80 horas/año y para auxiliares un mínimo de 40 horas/año. Presenta indicadores de calidad que no alcanza al nivel de las propuestas más valoradas.

- Procede destacar que como medidas correctoras en caso de desviaciones negativas de los estándares de calidad, remite al Comité de Ética la detección de posibles no conformidades en la prestación del servicio, para establecer las medidas preventivas o correctivas que eviten su aparición o repetición. El programa GESAD contempla la gestión de incidencias estableciendo varios niveles de tratamiento para la resolución, control y prevención de los estándares de calidad.

PROPOSICIÓN Nº 6.- CASER RESIDENCIAL, S.A.U.

- Se le otorga la puntuación de 5,50.

- Proceso de evaluación continua sobre: control diario del servicio, la adaptación del servicio, la coordinación interna y externa, etc. Sistema basado en la supervisión y evaluación del control diario del servicio, el seguimiento del protocolo de adaptación, el programa informático y control de presencia, las reuniones de supervisión y coordinaciones interna y externa. Medidas para la prevención de riesgos laborales para las auxiliares. Revisión del Plan de Intervención. Análisis y gestión de no conformidades. Gestión de quejas, reclamaciones, etc. (respuesta en 48 horas y 6 días para toma de medidas). Se valora la propuesta considerando que no alcanza la oferta de las proposiciones más valoradas.

- Certificaciones: ISO 9001:2008. OHSAS 18001:2007. Certificado EFQM +500 pts. Encuesta de satisfacción y medidas correctivas para usuarios/familiares. Dos auditorías anuales internas y 1 externa. Medidas correctoras ante la desviación de estándares. Plan de formación para cada una de las categorías profesionales, con 55 horas para el equipo coordinador y 55 horas para el equipo de auxiliares. Cuadro de mando de indicadores de evaluación. Propuesta que no alcanza las aportaciones de las proposiciones mejor valoradas.

- Presenta medidas correctoras en relación al servicio (intensidad, horario de la prestación, adaptación y adecuación de las tareas del plan de intervención). En el ámbito del usuario y su entorno familiar (cambio de auxiliar, intensificación del seguimiento, servicio de asesoramiento y apoyo al usuario y entorno familiar), y en el ámbito de los recursos humanos, la prevención de riesgos laborales de los trabajadores como medida correctora.

PROPOSICIÓN Nº 9.- VALORIZA SERVICIOS A LA DEPENDENCIA, S.L.

- Se le otorga la puntuación de 4,75.

- Llamadas mensuales a todos los usuarios y visitas de seguimiento trimestrales para valorar la satisfacción del usuario, adecuación de las tareas a los objetivos propuestos en los planes de intervención, y adecuación del servicio a las necesidades. Protocolos de seguimiento para usuarios y auxiliares. Control de presencia. Sistema de alertas de detección de riesgos. Reuniones de coordinación interna, individuales y grupales del coordinador de zona con auxiliares domiciliarios para evaluar cada caso y gestiones de personal. Reuniones de coordinación interna entre los diferentes niveles de responsabilidad. Cuadro de indicadores a evaluar semestralmente, sobre la gestión, la calidad, la prevención de riesgos. Gestión de sugerencias, reclamaciones y quejas, a resolver en 48 horas, según nivel de gravedad (no contemplan que la queja pueda cursarse a través del equipo de la U. Mayores). Propuesta que se considera no bien desarrollada.

- Certificaciones: ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, UNE 158301:2007 para SAD, UNE 158101:2008 para Servicios Residenciales, OHSAS 18001. Plan de Calidad. Encuestas de satisfacción anual para usuarios/familiares, trabajadores y cliente (Ayuntamiento). Plan de formación: 50 horas/año para equipo coordinador, auxiliares domiciliarios y equipo multidisciplinar. Propuesta que no alcanza las aportaciones de las proposiciones mejor valoradas.

- En cuanto a las medidas correctoras en caso de desviaciones negativas de los estándares de calidad, la oferta presenta una medición mensual, y corrección semestral, con medidas de forma generalizada, sin especificar los estándares de calidad a medir y las correcciones a aplicar, y que se establecerán a criterio del responsable de coordinación y técnico de calidad, considerándolo poco desarrollado.

PROPOSICIÓN Nº 7.- ARALIA SERVICIOS SOCIO SANITARIOS, S.A.

- Se le otorga la puntuación de 4,50.

- Metodología de la gestión basada en proceso, a través de ejes de calidad: el trabajo del propio equipo, de coordinación con el Ayuntamiento, protocolizando el sistema de trabajo y aplicando sistemas de calidad. Control interno y externo, en cuanto al desarrollo de protocolos de actuación, y niveles de evaluación, continua e integral. Sistema de buenas prácticas. Evaluación continua del trabajo de los auxiliares. Protocolo de reclamaciones y sugerencias. Protocolo de resolución de conflictos, mediación en el conflicto. Se valora como poco desarrollada.

- Certificaciones: ISO 9001. ISO 14001. OHSAS 18001:2007. UNE 158301. Sistema para evaluar la satisfacción de usuarios y ayuntamiento. Comité de Calidad. Encuestas de satisfacción. Sistema de auditorías internas. Medidas correctivas. Identificación de procesos e indicadores de calidad. Propuesta que no alcanza las aportaciones de las proposiciones mejor valoradas.

- Procede destacar que como medidas correctoras en caso de desviaciones negativas de los estándares de calidad, presentan una serie de medidas concretas: formación específica, control de fallos, incidencias repetitivas y puntos críticos, así como corregir analizando causas de desviación: detectar, analizar la desviación y las causas, establecer distintas hipótesis y en el caso de ser clara la respuesta se iniciará una acción correctora, observando sus efectos y en caso de eliminarse se cierra la acción, y en caso de persistir se inicia el ciclo nuevamente, propuesta que se considera genérica y no suficientemente detallada.

PROPOSICIÓN Nº 2.- EULEN SERVICIOS SOCIO SANITARIOS, S.A.

- Se le otorga la puntuación de 4,00.

- Cuadro de mandos asistencial sobre gestión y funcionamiento de la actividad, para corregir desviaciones. Sistema de quejas, reclamaciones y felicitaciones. Plazo de respuesta: 10 días. Código Ético y manuales de buenas prácticas. Sistema normativo EULEN (LOPD, PRL,...). Aspectos poco desarrollado.

- Certificaciones ISO 9000, ISO 14001, UNE 1538301 para SAD. Plataforma EFQM para la gestión de los procedimientos, criterios e indicadores de seguimiento y control de calidad. Plan de formación: relación de cursos, plataforma online. 70+8 horas para coordinadores en la puesta en marcha del servicio. Resto no programado, sin calendario. Encuesta de satisfacción anual para usuarios, trabajadores y cliente. Propuesta que no alcanza las aportaciones de las proposiciones mejor valoradas.

- En esta proposición procede destacar que como medidas correctoras en caso de desviaciones negativas de los estándares de calidad, que utiliza un sistema de seguimiento y evaluación de la calidad a través de un cuadro de mandos asistencial

que no viene especificado, recogiendo información mensual de los indicadores del servicio que miden la calidad y los resultados que se van logrando, y que forman el llamado cuadro de mandos asistencial, que no se especifica, sin propuestas concretas de solución de las desviaciones negativas.

PROPOSICIÓN Nº 4.- HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE TENERIFE.

- Se le otorga la puntuación de 3,00.

- Guía de buenas prácticas.

- Las herramientas de evaluación, muy limitadas y genéricas, en base a lo establecido por el Comité Técnico AEN/CTN 158 del SAAD (SERVICIOS PARA LA PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL Y PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA) (Sistema de Dependencia), no específico para este servicio. El sistema de calidad no define los indicadores de gestión y ejecución del servicio, ni herramientas de evaluación de los objetivos de la intervención social. Plan de formación tutorizado de 40 horas para el personal municipal para el seguimiento del servicio, no para el propio de la empresa que lo debe prestar. Enfoque que se considera no ajustado a la prestación que se pretende contratar.

- Procede destacar de esta proposición, que como medidas correctoras en caso de desviaciones negativas de los estándares de calidad, propone utilizar los indicadores de calidad recomendados para los servicios para la promoción de la autonomía personal, a la gestión del servicio de la ayuda a domicilio, sin hacer una propuesta concreta para solucionar las desviaciones negativas de calidad

Tabla de puntuaciones otorgadas:

Nº	EMPRESAS	3.1 OBJETIVOS/ACTIVIDADES/ METODOLOGÍA	3.2 GESTIÓN ADMISTRATIVA/ ORGANIZATIVA	3.3 INDICADORES DE CALIDAD
1	SERVISAR SERVICIOS SOCIALES S.L	10	10	10
2	EULEN SERVICIOS SOCIOANITARIOS, S.A	4,50	4,75	4,00
3	UTE ASIDMA SERVICIOS SOCIALES, S.L-ICOT SERVICIOS INTEGRALES, S.L.U	6,00	7,50	5,75
4	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE TENERIFE	3,50	3,00	3,00
5	ARQUISOCIAL, S.L	7,75	8,25	8,00
6	CASER RESIDENCIAL, S.A.U	3,00	3,00	5,50
7	ARALLA SERVICIOS SOCIOANITARIOS, S.A	4,25	5,25	4,50
8	CLECE, S.A	7,25	7,00	7,00
9	VALORIZA SERVICIOS A LA DEPENDENCIA, S.L	5,50	2,50	4,75

Cuarto.- Valoradas todas las ofertas siguiendo el procedimiento establecido en la Cláusula 10.4 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, las puntuaciones obtenidas por cada una de las empresas en el criterio de adjudicación número 3 "Memoria Técnica", es la siguiente:

Nº	EMPRESAS	3.1	3.2	3.3	TOTAL PUNTOS
1	SERVISAR SERVICIOS SOCIALES S.L	10,00	15,00	15,00	40
2	EULEN SERVICIOS SOCIOANITARIOS, S.A	4,50	7,13	6,00	17,63
3	UTE ASIDMA SERVICIOS SOCIALES, S.L-ICOT	6,00	11,25	8,63	25,88

	<i>SERVICIOS INTEGRALES, S.L.U</i>				
4	<i>HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE TENERIFE</i>	3,50	4,50	4,50	12,50
5	<i>ARQUISOCIAL, S.L</i>	7,75	12,38	12,00	32,13
6	<i>CASER RESIDENCIAL, S.A.U</i>	3,00	4,50	8,25	15,75
7	<i>ARALIA SERVICIOS SOCIO SANITARIOS, S.A</i>	4,25	7,88	6,75	18,88
8	<i>CLECE, S.A</i>	7,25	10,50	10,50	28,25
9	<i>VALORIZA SERVICIOS A LA DEPENDENCIA, S.L</i>	5,50	3,75	7,13	16,38

..."

Una vez realizado el acto público de apertura de proposiciones económicas y ofertas relativas a los criterios de adjudicación evaluables mediante cifras o porcentajes (sobre número 3), en sesión celebrada el 18 de mayo de 2018 y en virtud de lo establecido en el art. 160 del TRLCSP y 16 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, la Mesa de Contratación acuerda solicitar informe al Área de Bienestar Social y Calidad de Vida, de si las proposiciones de las empresas admitidas, *SERVISAR SERVICIOS SOCIALES, S.L.*; *EULEN SERVICIOS SOCIO SANITARIOS, S.A.*; *PROPUESTA DE UTE ASIDMA SERVICIOS SOCIALES, S.L.*; *ICOT SERVICIOS INTEGRALES, S.L.U.*; *HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE TENERIFE*; *ARQUISOCIAL, S.L.*; *CASER RESIDENCIAL, S.A.U.*; *ARALIA SERVICIOS SOCIO SANITARIOS, S.A.*; *CLECE, S.A.*; y *VALORIZA SERVICIOS A LA DEPENDENCIA, S.L.*, se adaptan a lo exigido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y el de Prescripciones Técnicas, que incluya la valoración de los criterios de adjudicación nº 1 "Oferta económica" y nº 2 "Mejoras en la prestación del servicio", evaluables mediante cifras o porcentajes (sobre nº 3) tal y como indican las cláusulas 10 y 13.3-bis del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, así como la identificación de las proposiciones incursas en baja anormal o desproporcionada, si fuera el caso, y si no hubiera alguna en este supuesto, la clasificación por orden decreciente de las proposiciones presentadas con la determinación de la oferta económicamente más ventajosa, teniendo en cuenta además los criterios de adjudicación presentados en el sobre número dos (2).

El citado informe, de fecha 4 de junio de 2018, tiene el siguiente tenor literal:

"...

Segundo.- Vistas las ofertas admitidas, se señala:

1.- Todas las ofertas se adaptan a lo exigido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

2.- Ninguna proposición está incursa en baja anormal o desproporcionada.

3.- Los criterios de adjudicación establecidos en la cláusula 10.3, criterios 1 y 2, del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, son los siguientes:

CRITERIOS	PUNTUACIÓN
1. Oferta Económica:	Hasta 30 puntos

a) Menor precio unitario por hora laborable de ayuda a domicilio	Hasta 25 puntos								
b) Menor precio unitario por hora festiva o nocturna de ayuda a domicilio.	Hasta 5 puntos								
2. Mejoras en la prestación del servicio:	Hasta 30 puntos								
<p>2.1. Se valorará la oferta de ayudas técnicas y de movilización en el domicilio, que se adscriban de forma permanente al servicio para la puesta a disposición de los usuarios que determine el Servicio Gestor, sin mayor coste para la Administración, con el siguiente detalle:</p> <table border="1"> <tr> <td>3 grúas</td> <td>3 puntos</td> </tr> <tr> <td>3 camas articuladas</td> <td>3 puntos</td> </tr> <tr> <td>3 colchones antiescaras</td> <td>2 puntos</td> </tr> <tr> <td>3 sillas giratorias para ducha</td> <td>2 puntos</td> </tr> </table>	3 grúas	3 puntos	3 camas articuladas	3 puntos	3 colchones antiescaras	2 puntos	3 sillas giratorias para ducha	2 puntos	Hasta 10 puntos
3 grúas	3 puntos								
3 camas articuladas	3 puntos								
3 colchones antiescaras	2 puntos								
3 sillas giratorias para ducha	2 puntos								
<p>2.2. Se valorará la oferta de limpiezas de choque, desinfección y desinsectación, que incluya limpieza profesional, retirada de objetos inservibles y basuras acumuladas en los domicilios, a determinar por el Servicio Gestor, sin mayor coste para la Administración, con el siguiente detalle.</p> <table border="1"> <tr> <td>5 Intervenciones al año</td> <td>3 puntos</td> </tr> <tr> <td>10 Intervenciones al año</td> <td>6 puntos</td> </tr> </table>	5 Intervenciones al año	3 puntos	10 Intervenciones al año	6 puntos	Hasta 6 puntos				
5 Intervenciones al año	3 puntos								
10 Intervenciones al año	6 puntos								
<p>2.3. Se valorará la oferta de realización de pequeñas reparaciones domésticas, eléctricas, de fontanería, cerrajería, o similares, imprescindibles para la prestación del servicio al usuario, que determine el Servicio Gestor, por un importe máximo de 9.000,00€ anuales, puntuada de forma proporcional al importe ofertado sin coste para la Administración.</p> <p>Las reparaciones se presupuestarán por el adjudicatario a precio de mercado y se someterán al servicio gestor o responsable del contrato para su constatación y aprobación.</p>	Hasta 6 puntos								
<p>2.4. Se valorará la oferta de horas anuales de acompañamiento a personas solas dependientes que a criterio del servicio gestor o responsable del contrato, requieran una atención permanente de auxiliar a domicilio, sin coste para la administración, con el siguiente detalle</p> <table border="1"> <tr> <td>72 horas anuales</td> <td>2 puntos</td> </tr> <tr> <td>144 horas anuales</td> <td>4 puntos</td> </tr> <tr> <td>216 horas anuales</td> <td>6 puntos</td> </tr> </table>	72 horas anuales	2 puntos	144 horas anuales	4 puntos	216 horas anuales	6 puntos	Hasta 6 puntos		
72 horas anuales	2 puntos								
144 horas anuales	4 puntos								
216 horas anuales	6 puntos								
<p>2.5. Se valorará la oferta del servicio de peluquería y /o podología a los usuarios que determine el Servicio Gestor, sin mayor coste para la Administración con el siguiente detalle:</p> <table border="1"> <tr> <td>30 servicios anuales</td> <td>1 punto</td> </tr> <tr> <td>60 servicios anuales</td> <td>2 puntos</td> </tr> </table>	30 servicios anuales	1 punto	60 servicios anuales	2 puntos	Hasta 2 puntos				
30 servicios anuales	1 punto								
60 servicios anuales	2 puntos								

Respecto de las mejoras identificadas como 2.1, 2.2, 2.4 y 2.5 no se considerarán, ni se otorgará puntuación proporcional a aquellas que difieran de las expresamente establecidas.

4.- Por lo que se refiere al procedimiento de evaluación de las proposiciones, la cláusula 10.4.2 del PCAP establece que "En un acto posterior, de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 16, la Mesa de contratación realizará la valoración de las ofertas respecto a los restantes criterios evaluables en cifras o porcentajes.

Obtenida la valoración de las ofertas respecto de dichos criterios, se asignará a cada una de ellas los puntos de ponderación correspondientes a cada criterio, asignándole a cada mejor oferta el máximo de puntos correspondientes al criterio de que se trate.

A las ofertas siguientes en el orden de prelación de cada criterio, se asignarán los puntos que proporcionalmente correspondan por su diferencia con la mejor oferta, de acuerdo con la siguiente fórmula: $P=(pm*mo)/O$, o bien $P=(pm*O)/mo$, según se trate respectivamente, de proporción inversa o proporción directa con la mejor oferta, (donde "P" es la puntuación, "pm" es la puntuación máxima, "mo" es la mejor oferta y "O" es el valor cuantitativo de la oferta que se valora).

Asimismo la cláusula 10.4.3 del PCAP prevé que "Obtenida la puntuación de todas las ofertas respecto a cada uno de los criterios, se sumará la puntuación total de cada una de ellas, resultando seleccionada la que obtenga mayor puntuación. En caso de producirse empate en la puntuación final, la adjudicación recaerá en la oferta que en su conjunto se considere más beneficiosa para el interés público, teniendo en cuenta el orden de prelación de los criterios de adjudicación y la ponderación de su incidencia en la valoración de las ofertas empatadas".

Tercero.- Las ofertas de las empresas licitadoras en relación al criterio 1 "Oferta Económica", a) Menor precio unitario por hora laborable de ayuda a domicilio y b) Menor precio unitario por hora festiva o nocturna de ayuda a domicilio, así como, las puntuaciones otorgadas son las siguientes:

a) Menor precio unitario por hora laborable de ayuda a domicilio.

Nº	Empresas	Precio unitario ofertado hora laborable (IGIC no incluido)	Puntuación
1	SERVISAR SERVICIOS SOCIALES S.L	14,31€	24,62
2	EULEN SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, S.A	14,42€	24,43
3	PROPUESTA DE UTE ASIDMA SERVICIOS SOCIALES, S.L-ICOT SERVICIOS INTEGRALES, S.L.U	14,20€	24,81
4	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE TENERIFE	14,45€	24,38
5	ARQUISOCIAL, S.L	14,43€	24,41
6	CASER RESIDENCIAL, S.A.U	14,09€	25,00
7	ARALIA SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, S.A	14,20€	24,81
8	CLECE, S.A	14,47€	24,34
9	VALORIZA SERVICIOS A LA DEPENDENCIA, S.L	14,47€	24,34

b) Menor precio unitario por hora festiva o nocturna de ayuda a domicilio.

Nº	Empresas	Precio unitario ofertado hora festiva o nocturna (IGIC no incluido)	Puntuación
1	SERVISAR SERVICIOS SOCIALES S.L	14,34€	4,95
2	EULEN SERVICIOS SOCIO SANITARIOS, S.A	17,29€	4,11
3	PROPUESTA DE UTE ASIDMA SERVICIOS SOCIALES, S.L-ICOT SERVICIOS INTEGRALES, S.L.U	14,20€	5,00
4	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE TENERIFE	17,35€	4,09
5	ARQUISOCIAL, S.L	17,31€	4,10
6	CASER RESIDENCIAL, S.A.U	17,01€	4,17
7	ARALIA SERVICIOS SOCIO SANITARIOS, S.A	17,00€	4,18
8	CLECE, S.A	17,36€	4,09
9	VALORIZA SERVICIOS A LA DEPENDENCIA, S.L	17,38€	4,09

Cuarto.- Las ofertas de las empresas licitadoras en relación al criterio 2 "Mejoras en la prestación del servicio", obtienen la siguiente puntuación:

2.1.- Se valorará la oferta de ayudas técnicas y de movilización en el domicilio, que se adscriban de forma permanente al servicio para la puesta a disposición de los usuarios que determine el Servicio Gestor, sin mayor coste para la Administración, con el siguiente detalle:

HASTA 10 PUNTOS:

Nº	Empresas	Oferta ayudas técnicas y de movilización	Puntuación
1	SERVISAR SERVICIOS SOCIALES S.L	3 grúas	3 puntos
		3 camas articuladas	3 puntos
		3 colchones antiescaras	2 puntos
		3 sillas giratorias para ducha	2 puntos
		TOTAL	10 puntos
2	EULEN SERVICIOS SOCIO SANITARIOS, S.A	3 grúas	3 puntos
		3 camas articuladas	3 puntos
		3 colchones antiescaras	2 puntos
		3 sillas giratorias para ducha	2 puntos
		TOTAL	10 puntos
3	PROPUESTA DE UTE ASIDMA SERVICIOS SOCIALES, S.L-ICOT SERVICIOS INTEGRALES, S.L.U	3 grúas	3 puntos
		3 camas articuladas	3 puntos
		3 colchones antiescaras	2 puntos
		3 sillas giratorias para ducha	2 puntos
		TOTAL	10 puntos
4	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE TENERIFE	3 grúas	3 puntos
		3 camas articuladas	3 puntos
		3 colchones antiescaras	2 puntos
		3 sillas giratorias para ducha	2 puntos
		TOTAL	10 puntos
5	ARQUISOCIAL, S.L	3 grúas	3 puntos
		3 camas articuladas	3 puntos
		3 colchones antiescaras	2 puntos
		3 sillas giratorias para ducha	2 puntos
		TOTAL	10 puntos
6	CASER RESIDENCIAL, S.A.U	3 grúas	3 puntos
		3 camas articuladas	3 puntos
		3 colchones antiescaras	2 puntos
		3 sillas giratorias para ducha	2 puntos
		TOTAL	10 puntos

		<i>TOTAL</i>	<i>10 puntos</i>
7	ARALIA SERVICIOS SOCIO-SANITARIOS, S.A	<i>3 grúas</i>	<i>3 puntos</i>
		<i>3 camas articuladas</i>	<i>3 puntos</i>
		<i>3 colchones antiescaras</i>	<i>2 puntos</i>
		<i>3 sillas giratorias para ducha</i>	<i>2 puntos</i>
		<i>TOTAL</i>	<i>10 puntos</i>
8	CLECE, S.A	<i>3 grúas</i>	<i>3 puntos</i>
		<i>3 camas articuladas</i>	<i>3 puntos</i>
		<i>3 colchones antiescaras</i>	<i>2 puntos</i>
		<i>3 sillas giratorias para ducha</i>	<i>2 puntos</i>
		<i>TOTAL</i>	<i>10 puntos</i>
9	VALORIZA SERVICIOS A LA DEPENDENCIA, S.L	<i>3 grúas</i>	<i>3 puntos</i>
		<i>3 camas articuladas</i>	<i>3 puntos</i>
		<i>3 colchones antiescaras</i>	<i>2 puntos</i>
		<i>3 sillas giratorias para ducha</i>	<i>2 puntos</i>
		<i>TOTAL</i>	<i>10 puntos</i>

2.2.- Se valorará la oferta de limpiezas de choque, desinfección y desinsectación, que incluya limpieza profesional, retirada de objetos inservibles y basuras acumuladas en los domicilios, a determinar por el Servicio Gestor, sin mayor coste para la Administración, con el siguiente detalle.

HASTA 6 PUNTOS:

<i>Nº</i>	<i>Empresa</i>	<i>Oferta anual de limpiezas de choque, desinfección y desinsectación.</i>	<i>PUNTOS</i>
1	SERVISAR SERVICIOS SOCIALES S.L	10 limpiezas de choque, desinfección y desinsectación, anuales.	6 PUNTOS
2	EULEN SERVICIOS SOCIO-SANITARIOS, S.A	10 limpiezas de choque, desinfección y desinsectación, anuales.	6 PUNTOS
3	PROPUESTA DE UTE ASIDMA SERVICIOS SOCIALES, S.L-ICOT SERVICIOS INTEGRALES, S.L.U	10 limpiezas de choque, desinfección y desinsectación, anuales.	6 PUNTOS
4	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE TENERIFE	10 limpiezas de choque, desinfección y desinsectación, anuales.	6 PUNTOS
5	ARQUISOCIAL, S.L	10 limpiezas de choque, desinfección y desinsectación, anuales.	6 PUNTOS
6	CASER RESIDENCIAL, S.A.U	10 limpiezas de choque, desinfección y desinsectación, anuales.	6 PUNTOS
7	ARALIA SERVICIOS SOCIO-SANITARIOS, S.A	10 limpiezas de choque, desinfección y desinsectación, anuales.	6 PUNTOS
8	CLECE, S.A	10 limpiezas de choque, desinfección y desinsectación, anuales.	6 PUNTOS
9	VALORIZA SERVICIOS A LA DEPENDENCIA, S.L	10 limpiezas de choque, desinfección y desinsectación, anuales.	6 PUNTOS

2.3.- Se valorará la oferta de realización de pequeñas reparaciones domésticas, eléctricas, de fontanería, cerrajería, o similares, imprescindibles para la prestación del servicio al usuario, que determine el Servicio Gestor, por un importe máximo de 9.000,00€ anuales, puntuada de forma proporcional al importe ofertado, sin coste para la Administración.

Las reparaciones se presupuestarán por el adjudicatario a precio de mercado y se someterán al servicio gestor o responsable del contrato para su constatación y aprobación.

HASTA 6 PUNTOS:

Nº	Empresa	Oferta anual reparaciones	PUNTOS
1	SERVISAR SERVICIOS SOCIALES S.L	9.000,00€	6 PUNTOS
2	EULEN SERVICIOS SOCIO SANITARIOS, S.A	0,00€	0 PUNTOS
3	PROPUESTA DE UTE ASIDMA SERVICIOS SOCIALES, S.L-ICOT SERVICIOS INTEGRALES, S.L.U	9.000,00€	6 PUNTOS
4	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE TENERIFE	9.000,00€	6 PUNTOS
5	ARQUISOCIAL, S.L	9.000,00€	6 PUNTOS
6	CASER RESIDENCIAL, S.A.U	9.000,00€	6 PUNTOS
7	ARALIA SERVICIOS SOCIO SANITARIOS, S.A	9.000,00€	6 PUNTOS
8	CLECE, S.A	9.000,00€	6 PUNTOS
9	VALORIZA SERVICIOS A LA DEPENDENCIA, S.L	9.000,00€	6 PUNTOS

2.4.- Se valorará la oferta de horas anuales de acompañamiento a personas solas dependientes que a criterio del servicio gestor o responsable del contrato, requieran una atención permanente de auxiliar a domicilio, sin coste para la administración.

HASTA 6 PUNTOS:

Nº	Empresa	Oferta de horas anuales de acompañamiento de auxiliar.	PUNTOS
1	SERVISAR SERVICIOS SOCIALES S.L	216 horas anuales de acompañamiento por auxiliar.	6 PUNTOS
2	EULEN SERVICIOS SOCIO SANITARIOS, S.A	216 horas anuales de acompañamiento por auxiliar.	6 PUNTOS
3	PROPUESTA DE UTE ASIDMA SERVICIOS SOCIALES, S.L-ICOT SERVICIOS INTEGRALES, S.L.U	216 horas anuales de acompañamiento por auxiliar.	6 PUNTOS
4	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE TENERIFE	216 horas anuales de acompañamiento por auxiliar.	6 PUNTOS
5	ARQUISOCIAL, S.L	216 horas anuales de acompañamiento por auxiliar.	6 PUNTOS
6	CASER RESIDENCIAL, S.A.U	216 horas anuales de acompañamiento por auxiliar.	6 PUNTOS
7	ARALIA SERVICIOS SOCIO SANITARIOS, S.A	216 horas anuales de acompañamiento por auxiliar.	6 PUNTOS
8	CLECE, S.A	216 horas anuales de acompañamiento por auxiliar.	6 PUNTOS
9	VALORIZA SERVICIOS A LA DEPENDENCIA, S.L	216 horas anuales de acompañamiento por auxiliar.	6 PUNTOS

2.5.- Se valorará la oferta del servicio de peluquería y /o podología a los usuarios que determine el Servicio Gestor, sin mayor coste para la Administración.

HASTA 2 PUNTOS:

Nº	Empresa	Oferta servicio de peluquería y/o podología.	PUNTOS
1	SERVISAR SERVICIOS SOCIALES S.L	60 Servicios anuales.	2 PUNTOS
2	EULEN SERVICIOS SOCIO SANITARIOS, S.A	60 Servicios anuales.	2 PUNTOS
3	PROPUESTA DE UTE ASIDMA SERVICIOS SOCIALES, S.L-ICOT SERVICIOS INTEGRALES, S.L.U	60 Servicios anuales.	2 PUNTOS
4	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE TENERIFE	60 Servicios anuales.	2 PUNTOS
5	ARQUISOCIAL, S.L	60 Servicios anuales.	2 PUNTOS
6	CASER RESIDENCIAL, S.A.U	60 Servicios anuales.	2 PUNTOS
7	ARALIA SERVICIOS SOCIO SANITARIOS, S.A	60 Servicios anuales.	2 PUNTOS
8	CLECE, S.A	60 Servicios anuales.	2 PUNTOS
9	VALORIZA SERVICIOS A LA DEPENDENCIA, S.L	60 Servicios anuales.	2 PUNTOS

A la vista de lo anterior las puntuaciones totales respecto de cada criterio son las siguientes:

Tabla de puntuaciones otorgadas criterio 1 Oferta Económica:

Nº	EMPRESAS	1.a	1.b	TOTAL PUNTOS
1	SERVISAR SERVICIOS SOCIALES S.L	24,62	4,95	29,57
2	EULEN SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, S.A	24,43	4,11	28,54
3	PROPUESTA DE UTE ASIDMA SERVICIOS SOCIALES, S.L-ICOT SERVICIOS INTEGRALES, S.L.U	24,81	5,00	29,81
4	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE TENERIFE	24,38	4,09	28,47
5	ARQUISOCIAL, S.L	24,41	4,10	28,51
6	CASER RESIDENCIAL, S.A.U	25,00	4,17	29,17
7	ARALIA SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, S.A	24,81	4,18	28,99
8	CLECE, S.A	24,34	4,09	28,43
9	VALORIZA SERVICIOS A LA DEPENDENCIA, S.L	24,34	4,09	28,43

Tabla de puntuaciones otorgadas criterio 2 Mejoras en la prestación del servicio:

Nº	EMPRESAS	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	TOTAL PUNTOS
1	SERVISAR SERVICIOS SOCIALES S.L	10	6	6	6	2	30
2	EULEN SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, S.A	10	6	6	0	2	24
3	PROPUESTA DE UTE ASIDMA SERVICIOS SOCIALES, S.L-ICOT SERVICIOS INTEGRALES, S.L.U	10	6	6	6	2	30
4	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE TENERIFE	10	6	6	6	2	30
5	ARQUISOCIAL, S.L	10	6	6	6	2	30
6	CASER RESIDENCIAL, S.A.U	10	6	6	6	2	30
7	ARALIA SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, S.A	10	6	6	6	2	30
8	CLECE, S.A	10	6	6	6	2	30
9	VALORIZA SERVICIOS A LA DEPENDENCIA, S.L	10	6	6	6	2	30

Quinto.- Valoradas las ofertas respecto de los criterios de adjudicación establecidos en el pliego, teniendo en cuenta además los presentados en el sobre numero 2 de conformidad con el informe emitido con fecha 9 de mayo de 2018, la clasificación por orden decreciente de las proposiciones es la siguiente:

Nº	EMPRESAS	1 Oferta económica	2 Mejoras en la prestación	3 Memoria técnica	TOTAL PUNTOS
1	SERVISAR SERVICIOS SOCIALES S.L	29,57 €	30	40	99,57
2	ARQUISOCIAL, S.L	28,51 €	30	32,13	90,64
3	CLECE, S.A	28,43 €	30	28,25	86,68
4	PROPUESTA DE UTE ASIDMA SERVICIOS SOCIALES, S.L-ICOT SERVICIOS INTEGRALES, S.L.U	29,81 €	30	25,88	85,69
5	ARALIA SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, S.A	28,99 €	30	18,88	77,87
6	CASER RESIDENCIAL, S.A.U	29,17 €	30	15,75	74,92
7	VALORIZA SERVICIOS A LA DEPENDENCIA, S.L	28,43 €	30	16,38	74,81
8	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE TENERIFE	28,47 €	30	12,50	70,97
9	EULEN SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, S.A	28,54 €	24	17,63	70,17

Por todo lo expuesto, se propone la adjudicación del contrato a la empresa **SERVISAR SERVICIOS SOCIALES S.L.**, al ser la oferta económicamente más ventajosa.

... ”

La Mesa de Contratación, visto el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y el de Prescripciones Técnicas, de conformidad con el informe emitido por el Área de Bienestar Social y Calidad de Vida, de fecha 4 de junio de 2018, y una vez se cumplimente lo requerido en el artículo 151.2 del TRLCSP y cláusula 13.2, en relación con las cláusulas 13.2.10 y 17.1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, en virtud de lo dispuesto en el artículo 151 del TRLCSP, acuerda proponer al órgano de contratación:

Primero.- Clasificar, por orden decreciente, las proposiciones presentadas, atendiendo a los criterios de adjudicación señalados en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, según se relaciona:

Nº	EMPRESAS	TOTAL PUNTOS
1	SERVISAR SERVICIOS SOCIALES S.L	99,57
2	ARQUISOCIAL, S.L	90,64
3	CLECE, S.A	86,68
4	PROPUESTA DE UTE ASIDMA SERVICIOS SOCIALES, S.L-ICOT SERVICIOS INTEGRALES, S.L.U	85,69
5	ARALIA SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, S.A	77,87
6	CASER RESIDENCIAL, S.A.U	74,92
7	VALORIZA SERVICIOS A LA DEPENDENCIA, S.L	74,81
8	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE TENERIFE	70,97
9	EULEN SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, S.A	70,17

Segundo.- Adjudicar a la empresa **SERVISAR SERVICIOS SOCIALES, S.L.**, con CIF B-48758890 mediante procedimiento abierto, tramitación ordinaria, el contrato del "SERVICIO MUNICIPAL DE AYUDA A DOMICILIO DE SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA", con un importe máximo limitativo del compromiso económico de QUINCE MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS TREINTA Y CUATRO EUROS CON SESENTA Y OCHO CÉNTIMOS (15.376.534,68 €), sin incluir el IGIC que deberá soportar esta Administración que asciende a CUATROCIENTOS SESENTA Y UN MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y SEIS EUROS CON CUATRO CÉNTIMOS (461.296,04 €) siendo los precios unitarios los siguientes:

- Precio unitario por hora laborable de ayuda a domicilio: CATORCE EUROS CON TREINTA Y UN CÉNTIMOS (14,31 €), sin incluir IGIC que asciende a la cantidad de CUARENTA Y TRES CÉNTIMOS DE EURO (0,43 €).

- Precio unitario por hora festiva o nocturna de ayuda a domicilio: CATORCE EUROS CON TREINTA Y CUATRO CÉNTIMOS (14,34 €), sin incluir IGIC que asciende a la cantidad de CUARENTA Y TRES CÉNTIMOS DE EURO (0,43 €).

El plazo de vigencia del contrato será de CUATRO (4) AÑOS a contar desde el día que se estipule en el mismo, y se ejecutará con sujeción al Pliego de Prescripciones Técnicas y al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige la referida

contratación, así como su propia oferta, en concreto a la Memoria Técnica y al resto de mejoras ofertadas sin coste para la Administración que se relacionan: ayudas técnicas y de movilización en el domicilio, adscritas de forma permanente al servicio para la puesta a disposición de los usuarios de 3 grúas, y en mismo número, camas articuladas, colchones antiescaras y sillas giratorias para ducha; 10 intervenciones al año de limpiezas de choque, desinfección y desinsectación, que incluya limpieza profesional, retirada de objetos inservibles y basuras acumuladas en los domicilios; realización de pequeñas reparaciones domésticas, eléctricas, de fontanería, cerrajería, o similares, imprescindibles para la prestación del servicio al usuario por un importe máximo de 9.000,00 € anuales; 216 horas anuales de acompañamiento a personas solas dependientes y 60 servicios anuales de peluquería y/o podología.

La distribución de anualidades está prevista en la cláusula 6 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, sin perjuicio del posterior reajuste que procediera tramitar.

***Tercero.-** Formalizar el correspondiente contrato transcurrido el plazo de 15 días hábiles desde el siguiente a la remisión de la notificación de la adjudicación, previa presentación por el adjudicatario de la póliza de seguro de responsabilidad civil, de conformidad con la cláusula 20.4 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, con las condiciones establecidas en la prescripción 8ª.15 del Pliego de Prescripciones Técnicas.*

***Cuarto.-** Publicar la adjudicación en la Plataforma de Contratación del Sector Público y la formalización de contrato en el Diario Oficial de la Unión Europea, Boletín Oficial del Estado, Boletín Oficial de la Provincia y en la Plataforma de Contratación del Sector Público...."*

2º.- Cursado requerimiento a la empresa SERVISAR SERVICIOS SOCIALES, S.L., para que presente la documentación previa a la adjudicación del contrato, aporta en plazo toda la documentación requerida, en concreto, la acreditativa del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social, así como de la constitución de la garantía definitiva correspondiente, por importe de 768.826,73 euros.

3º.- Constan en el expediente documentos contables (RC) de presupuesto corriente y futuros, con números de documento 12018000003153 y 12018000003799 respectivamente.

4º.- En cuanto a la competencia para resolver, corresponde a la Junta de Gobierno Local, de conformidad con lo dispuesto en la Disposición Adicional Segunda del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público y en el artículo 15.2 c) del Reglamento Orgánico Municipal, aprobado en sesión plenaria celebrada el día 16 de abril de 2009.

5º.- El Servicio de Contratación del Área de Presidencia y Planificación, emite el correspondiente informe que se encuentra incorporado al expediente.

La Junta de Gobierno Local, por unanimidad, y de conformidad con lo propuesto, **ACUERDA:**

Primero.- Clasificar, por orden decreciente, las proposiciones presentadas, atendiendo a los criterios de adjudicación señalados en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, según se relaciona:

Nº	EMPRESAS	TOTAL PUNTOS
1	SERVISAR SERVICIOS SOCIALES S.L	99,57
2	ARQUISOCIAL, S.L	90,64
3	CLECE, S.A	86,68
4	PROPUESTA DE UTE ASIDMA SERVICIOS SOCIALES, S.L-ICOT SERVICIOS INTEGRALES, S.L.U	85,69
5	ARALIA SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, S.A	77,87
6	CASER RESIDENCIAL, S.A.U	74,92
7	VALORIZA SERVICIOS A LA DEPENDENCIA, S.L	74,81
8	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE TENERIFE	70,97
9	EULEN SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, S.A	70,17

Segundo.- Adjudicar a la empresa **SERVISAR SERVICIOS SOCIALES, S.L.**, con CIF B-48758890 mediante procedimiento abierto, tramitación ordinaria, el contrato del "SERVICIO MUNICIPAL DE AYUDA A DOMICILIO DE SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA", con un importe máximo limitativo del compromiso económico de QUINCE MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS TREINTA Y CUATRO EUROS CON SESENTA Y OCHO CÉNTIMOS (15.376.534,68 €), sin incluir el IGIC que deberá soportar esta Administración que asciende a CUATROCIENTOS SESENTA Y UN MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y SEIS EUROS CON CUATRO CÉNTIMOS (461.296,04 €) siendo los precios unitarios los siguientes:

- Precio unitario por hora laborable de ayuda a domicilio: CATORCE EUROS CON TREINTA Y UN CÉNTIMOS (14,31 €), sin incluir IGIC que asciende a la cantidad de CUARENTA Y TRES CÉNTIMOS DE EURO (0,43 €).

- Precio unitario por hora festiva o nocturna de ayuda a domicilio: CATORCE EUROS CON TREINTA Y CUATRO CÉNTIMOS (14,34 €), sin incluir IGIC que asciende a la cantidad de CUARENTA Y TRES CÉNTIMOS DE EURO (0,43 €).

El plazo de vigencia del contrato será de CUATRO (4) AÑOS a contar desde el día que se estipule en el mismo, y se ejecutará con sujeción al Pliego de Prescripciones Técnicas y al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige la referida contratación, así como su propia oferta, en concreto a la Memoria Técnica y al resto de mejoras ofertadas sin coste para la Administración que se relacionan: ayudas técnicas y de movilización en el domicilio, adscritas de forma permanente al servicio para la puesta a disposición de los usuarios de 3 grúas, y en mismo número, camas articuladas, colchones antiescaras y sillas giratorias para ducha; 10 intervenciones al año de limpiezas de choque, desinfección y desinsectación, que incluya limpieza profesional, retirada de objetos inservibles y basuras acumuladas en los domicilios; realización de pequeñas reparaciones domésticas, eléctricas, de fontanería, cerrajería, o similares, imprescindibles para la prestación del servicio al usuario por un importe máximo de 9.000,00 € anuales; 216 horas anuales de acompañamiento a personas solas dependientes y 60 servicios anuales de peluquería y /o podología.

La distribución de anualidades está prevista en la cláusula 6 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, sin perjuicio del posterior reajuste que procediera tramitar.

Tercero.- Formalizar el correspondiente contrato transcurrido el plazo de 15 días hábiles desde el siguiente a la remisión de la notificación de la adjudicación, previa presentación por el adjudicatario de la póliza de seguro de responsabilidad civil, de conformidad con la cláusula 20.4 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, con las condiciones establecidas en la prescripción 8ª.15 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Cuarto.- Publicar la adjudicación en la Plataforma de Contratación del Sector Público y la formalización de contrato en el Diario Oficial de la Unión Europea, Boletín Oficial del Estado, Boletín Oficial de la Provincia y en la Plataforma de Contratación del Sector Público.