



EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN: **89/17**

TIPO DE CONTRATO: **Servicios. Procedimiento abierto con varios criterios de adjudicación.**

OBJETO: **Servicio de teleasistencia domiciliaria**

ÓRGANO DE CONTRATACIÓN: **La Teniente de Alcalde delegada de Cohesión social e Igualdad, por Decreto de Alcaldía de fecha 9 de febrero de 2017.**

ACTA REUNIONES ESTUDIO INFORME VALORIACIÓN SOBRE 3 Y ACTO PÚBLICO APERTURA SOBRE 2

MESA DE CONTRATACION

Asistentes:

| | |
|---|--|
| Presidente: Dña. Natividad Francés Garate, Teniente de Alcalde delegada. | Calvià, 5 de octubre de 2017 |
| Vocal de la Intervención: Dña. Joana Martí Pujol, por delegación del Interventor Accidental | Siendo las 9:44 horas, se reúnen en la Casa Consistorial, C/ Julià Bujosa Sans, Batle,1, los miembros de la Mesa de Contratación de la licitación de referencia, al margen relacionados. |
| Vocal: D. Bartolomé Fullana Barceló, por delegación del Secretario Accidental. | |
| Vocal: Dña. Catalina Morro Pastor, por delegación de la Jefa del Servicio de Aprovisionamiento y Contratación | |
| Vocal: Dña. Concepción Casado Mena, Jefa del Servicio de Bienestar Social. | |
| Secretaria: Dña. Ramona Monedero Martínez. | |

La reunión tiene por objeto tratar los asuntos del orden del día de la convocatoria.

1) Aprobar el acta de la reunión anterior de fecha 7 de septiembre de 2017

La Mesa aprueba el acta de la reunión de fecha 7 de septiembre de 2017 de "apertura sobre nº 3"

2) Estudio del informe de valoración sobre 3

La Mesa de Contratación procede al estudio del informe técnico de fecha 28 de septiembre de 2017, en el cual se aplican los criterios de adjudicación evaluables mediante un juicio de valor previstos en el apartado "B.2" del cuadro de criterios de adjudicación del contrato, con el siguiente resultado:

| <i>Nº plica</i> | <i>Licitador</i> | <i>Puntuación</i> |
|-----------------|--|-------------------|
| 1 | QUAVITAE Servicios Asistenciales, S.A.U. | 40,75 |
| 2 | Servicios de Teleasistencia, S.A. | 41,75 |
| 3 | Creu Roja Espanyola a les Illes Balears | 39,75 |

No se transcriben las puntuaciones parciales al quedar dicho informe incorporado como anexo a la presente acta.

3)Acto público apertura de las proposiciones económicas (sobre 2)

Previo anuncio público del acto, para que pueda ser presenciado por quien esté interesado, se inicia con la lectura del anuncio de la licitación. No asiste público al acto.

Se procede por la Presidenta a la apertura de los sobres nº 2 que contienen las proposiciones económicas y a la lectura de las proposiciones formuladas por los licitadores. Se obtienen las siguientes proposiciones:

| Nº Plica | Licitadores | Oferta Precio unitario mensual tipo A | Oferta precio unitario mensual titular con UCR tipo B |
|----------|--|---|---|
| 1 | QUAVITAE Servicios Asistenciales, S.A.U. | 13,00 € | 5,12 € |
| 2 | Servicios de Teleasistencia, S.A. | 14,65 € | 0,00 € |
| 3 | Creu Roja Espanyola a les Illes Balears | 9,50 € + Documento acreditativo exención IVA | 0,00 € |

Concluida la apertura de proposiciones la Mesa acuerda dar traslado de la documentación al Servicio de Bienestar Social a los efectos de que por parte de dicho Servicio se emita informe relativo a la valoración de las ofertas resultantes de la aplicación de las fórmulas establecidas en los Pliegos. La Sra. Concepción Casado Mena, presente en el acto, se hace cargo de dicha documentación.

Teniendo en cuenta todo lo expuesto, la Presidenta da el acto por finalizado y, en este estado se levanta la sesión siendo las 9:53 horas. De todo ello extendiendo, como Secretaria, la presente acta.

La Secretaria de la Mesa



Vº Bº



La Presidenta

Documentos que acompañan al acta para su publicación:

1. Informe técnico de fecha 28 de septiembre

INFORME DE VALORACIÓN DE LAS PROPUESTAS DE PROYECTO TÉCNICO DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA, EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN Nº 89/17

La valoración de las ofertas técnicas ha sido realizada por la jefa de sección y la jefa de servicio de Bienestar Social. Excepto los apartados *b) Previsión de adquisición de nuevos equipos y de mantenimiento de los equipos instalados y h) Descripción de los medios tecnológicos y materiales que se utilizarán para la prestación del servicio: ubicación y características del Centro de Atención y dispositivos básicos, periféricos, avanzados...*, con las certificaciones de los organismos correspondientes sobre el cumplimiento de la normativa nacional y europea en vigor de las propuestas de todas las empresas, que han sido valorados por funcionarios del Servicio Municipal de Informática.

1- QUAVITAE SERVICIOS ASISTENCIALES, S.A.U.

a) Enfoque integral del proyecto, tanto en agentes implicados como en los circuitos de coordinación y en la atención a las personas.

La empresa realiza una presentación contextualizada de la prestación y de la normativa vigente; así como de la filosofía de atención y gestión centrada en las personas. No presenta el servicio en relación al contexto municipal de forma específica.

Los principios de actuación que proponen son: calidad de vida y atención a los derechos de las personas usuarias; promoción de la autonomía y participación activa del usuario en su plan de atención; participación activa de la familia; profesionalidad y ética en los cuidados; coordinación y comunicación con otros niveles asistenciales, sanitarios y sociales; eficacia, eficiencia y transparencia en la gestión.

En relación a los circuitos de coordinación en la atención a las personas, desarrollan la propuesta siguiente: Coordinación general del servicio; coordinación de gestión técnica; coordinación técnica mediante comisión de seguimiento continuado; coordinación con otras entidades. En este último apartado hacen una oferta de la cual sólo se valora lo siguiente: la creación de una guía de recursos sociales, la partición de su equipo en acciones participativas (informativas), carteras de servicios de salud y sociales. No se valora por "no estar directamente vinculado al objeto del contrato" el apoyo comunitario en la permanencia en el domicilio, programa de apoyo al mayor.

Proponen un plan de comunicación y difusión del servicio con acciones concretas. Desde esta valoración técnica se consideran adecuadas al objeto del servicio, de entre las que se proponen, las siguientes: 200 ejemplares para el diseño e impresión de folletos/carteles de difusión; envío de cartas informativas-preventivas a los usuarios.

Puntuación: 1,50 puntos.

b) Previsión de adquisición de nuevos equipos y de mantenimiento de los equipos instalados .

Sobre la adquisición de equipos ponen a disposición un stock de 100 terminales y UCR anuales, para la puesta en marcha y para la reposición y reparación posterior. La implantación se realizará en los primeros quince días, con un ritmo de instalación de 30 terminales diarios. Presentan un cronograma del plan de traspaso.

Sobre el mantenimiento:

- preventivo: autotest/comprobaciones/control de alarmas
- correctivo: no se especifica.

Puntuación: 2,25 puntos



c) Programación y funcionamiento del servicio con descripción detallada de: objetivos, procedimientos de actuación del servicio y de atención a la persona usuaria.

Desde el planteamiento de un modelo de planificación centrado en la persona, presentan una serie de objetivos adecuados, y relativos a tres grandes perfiles de usuario: con limitaciones en el ámbito del desempeño de las Actividades de la Vida Diaria (AVD); por deterioro físico y/o sensorial, limitaciones en el ámbito del desempeño psicosocial y/o relacional; por limitaciones por el estado de salud, cronicidad y/o edad. Desarrolla los objetivos para cada ámbito: participación e integración, seguridad y bienestar, prevención y promoción de la autonomía.

Propone servicios y ayudas innovadoras: que desarrollan con posterioridad en los protocolos.

En relación a los procedimientos de actuación se desarrollan de forma exhaustiva desde la valoración, diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación, proponiendo el sistema informático GeCT. Presentan también de forma exhaustiva, el procedimiento de actuación en función de los perfiles de los distintos usuarios, los instrumentos a utilizar, y la periodicidad. Indican el tiempo máximo de respuesta de 15 segundos que se indica en el pliego de prescripciones, mostrando la información que aparece en pantalla ante la llamada.

Desarrollan la atención de carácter bidireccional, campañas (climatología adversa, prevención según riesgo asociado...), explicación de trámites y solicitud de documentación a través de petición de la administración. Proponen distintos sistemas de comunicación: sms, llamada automática masiva, sistema de alerta. Proponen un procedimiento de comunicación de emergencia con un tiempo máximo de respuesta no superior a los 10 minutos, y con seguimiento posterior hasta su estabilización.

Proponen mejoras, de ellas se consideran aplicables las siguientes: charlas divulgativas, jornada de formación para técnicos y responsables de la administración; llamadas cada 15 días, seguimiento diario durante 15 días en emergencias, encuestas anuales al 100% de los usuarios del servicio; atención de reclamaciones en tiempo inferior a 72 horas. Como aspecto significativo incluyen el protocolo de atención a usuarios que requiere intervención con gestión de llaves.

Se considera que este apartado consta de todos los elementos necesarios, junto a una presentación adecuada y propuestas de mejora.

Puntuación: 4 puntos.

d) Descripción de los protocolos de actuación necesarios para la gestión de la prestación.

La empresa presenta todos los protocolos requeridos en el pliego de prescripciones técnicas, de forma adecuada y detallada. En todos los protocolos presentan qué técnicos intervienen, sistema de registro, documentación de apoyo, mecanismos de seguimiento y vigencia, objetivos y actuaciones a realizar, indicadores de evaluación, así como flujograma de cada proceso. Están bien desarrollados y su presentación clarifica los procesos.

Proponen mejoras en los tiempos de instalación en relación al pliego, 7 días en lugar de 15, y 24 horas para los casos urgentes, en lugar de las 72 del pliego.

Relación de cuestiones a resaltar o mejoras en distintos protocolos:

– Protocolo de alta, instalación y adaptación: incluyen como mejora, la ficha sociosanitaria, la ficha de valoración del riesgo, la ficha de intervención, manual de bienvenida. Valorarán la satisfacción respecto a la primera visita. Proponen realizar diagnóstico del caso para poder elaborar plan de intervención para establecer llamadas de seguimiento y visitas, así como evaluación, a fin de establecer planificación de agendas, campañas y terminales específicas.

Definen la fase de instalación, así como la de adaptación.

Presentan flujograma de proceso de instalación, incluyendo las acciones a realizar si no abre la puerta.

– Protocolo de custodia y manipulación de llaves: incluyen también el procedimiento en cese de custodia.

– Protocolo de actuaciones de mantenimiento preventivo y correctivo: proponen reparación o reposición ante averías que afecten a la continuidad de un servicio en periodo no superior a 24 horas,

mejorando el pliego de prescripciones que indica 48 horas.

Proponen una serie de protocolos de actuación adicionales para la mejora de la calidad. De ellos, hay una serie de medidas que se valoran por adecuarse al objeto del contrato y se indican a continuación:

- Protocolo de atención en el duelo, del que interesa la fase de detección y comunicación a servicios sociales.
- Protocolo de actuación ante situaciones de emergencia que supongan movilización de unidad móvil por gestión de llaves.
- Protocolo de actuación ante grandes catástrofes y emergencias.
- Protocolo de atención a usuarios con enfermedad mental y alteraciones de conducta, del que interesa la fase de detección y comunicación a servicios sociales.
- Protocolo de detección de mala praxis en los profesionales.
- Protocolo de detección e intervención ante riesgo de maltrato, abusos y/o negligencia, del que interesa la fase de detección y comunicación.

La propuesta tiene un nivel elevado de desarrollo y concreción. Se valora como positivo la presentación de protocolos adicionales.

Puntuación: 12 puntos.

e) Descripción de las actuaciones que se llevarán a cabo para el cumplimiento de la confidencialidad y de la protección de datos.

Identifican tres niveles de intervención (equipamientos y terminales, usuarios/as, y relación ayuntamiento/empresa), y las acciones a realizar en cada uno de ellos.

Ofrecen el sistema documental disponible en la empresa. Propone también un sistema de ubicación y archivo físico para los expedientes en papel y presentan las medidas que en este sentido adoptan.

Presentan las certificaciones con las que cuenta la empresa.

Puntuación: 2,5 puntos

f) Descripción de la organización y supervisión del servicio.

Presentan la composición de los equipos de trabajo y sus funciones, de forma clasificada en relación a si forman parte del centro de atención, o de la intervención domiciliaria. Como mejora incluyen:

- Equipo sociosanitario: supervisión y apoyo del trabajo de las profesionales del servicio, asesoramiento y apoyo en abordaje de situaciones complejas con los usuarios.
- Servicio de información y orientación dirigido a usuarios, familiares y a los profesionales.
- Soporte de otros departamentos de la empresa: I+d+i, recursos humanos, sistemas, calidad, formación y selección...
- Equipo específico de apoyo a la implantación del servicio: de refuerzo y acogida durante los primeros días de gestión, formado por 3 instaladores y 2 coordinadores.

Presentan el sistema de turnos, cobertura de ausencias y bajas, sistema de sustitución de ausencias previstas de profesionales, así como de las imprevistas, con indicación del plan de seguimiento de nuevas incorporaciones al servicio, y la ficha de valoración. Cuentan con un sistema de prevención del absentismo en el puesto de trabajo. Trabajan con el programa InsertaT para mujeres en situación de riesgo social, y han firmado convenio de colaboración con entidades sociales para la inserción laboral de personas con discapacidad.

En relación a la supervisión plantean un sistema de coordinación interna basado en reuniones de coordinación, comité de gestión, comité de revisión de objetivos y evaluación de desempeño, seguimiento de profesionales; indican periodicidad, participantes y acciones. Proponen la participación trimestral del equipo sociosanitario en reuniones de supervisión grupales, así como asesoramiento y formación en detección de riesgos, además de aportar el contenido de estas sesiones.

Cuentan con un sistema de evaluación de los profesionales.



Llevarán a cabo el control y seguimiento de la aplicación de los protocolos de actuación por parte de los profesionales, basados en sistema de calidad certificada; así como el sistema de registro de incidencias, tratamiento y solución de las mismas, ofreciendo un cuadro de mando específico con seis indicadores cuantitativos y cualitativos.

En este ámbito la propuesta presentada es adecuada e incorpora mejoras. La organización y supervisión, así como el seguimiento del servicio que presentan es detalla y de calidad.

Puntuación: 6 puntos.

g) Organigrama y formación del personal (máximo 10 puntos). El personal encargado de la prestación del servicio debe ser como mínimo el previsto en la cláusula 6.1 del pliego de prescripciones técnicas. En este apartado se valorará:

- **El organigrama en el que se detalle la estructura de recursos humanos en relación al servicio que se presta, indicando el personal que interviene, funciones a desarrollar, horarios...** Presentación clara en la que se observa la organización del servicio y los responsables de los tres niveles. Queda muy bien estructurado el sistema organizativo de la plantilla con perfil profesional, objetivo, funciones, jornada, y horario.

*** Un incremento de la plantilla mínima exigida en el pliego de condiciones técnicas.**

Proponen jornada completa un director disponibilidad 24 horas, un responsable del CA con disponibilidad telefónica 24 horas al día con jornada completa; media jornada de un coordinador técnico; 5 teleoperadores a jornada completa; un instalador técnico según necesidad.

Ofrecen refuerzo en el periodo inicial de implantación, de 3 instaladores, 2 coordinadores técnicos y 5 teleoperadores.

En total 8,5 profesionales. Más 10 de refuerzo en el periodo de implantación.

*** Previsión de formación del personal con el calendario de las actividades formativas previstas y su contenido:** ofrecen 40 horas anuales (10 de formación inicial, 20 específica y 10 continua) a todas las categorías profesionales. Presentan el sistema de detección de necesidades, y la metodología. Pondrán a disposición de los trabajadores, en la web la documentación. Proponen la distribución de 50% para formación teórica y 50% para formación práctica. Presentan un plan de formación con las áreas, el contenido, los destinatarios, la temporalización.

Presentan compromiso de acciones de responsabilidad corporativa; la aplicación de un plan de igualdad; y otra serie de medidas de menor nivel de intensidad.

En este apartado queda claro y estructurado el sistema de gestión de personal, su estructura, plan de formación y el incremento de plantilla superior al de los pliegos de prescripciones técnicas. Se considera técnicamente adecuado al servicio objeto de contrato.

Ofrecen las mejoras indicadas. Éstas se han valorado de forma proporcional y cuantitativa en relación a las ofertas de las otras empresas.

Puntuación: 6 puntos.

h) Descripción de los medios tecnológicos y materiales que se utilizarán para la prestación del servicio: ubicación y características del Centro de Atención y dispositivos básicos, periféricos, avanzados..., con las certificaciones de los organismos correspondientes sobre el cumplimiento de la normativa nacional y europea en vigor.

La propuesta incluye una oficina de coordinación en Calvià, un centro de atención en Palma y tres centros de respaldo en Sevilla, Barcelona y Madrid.

No detalla la infraestructura técnica del centro de atención.

Presenta y describe una serie de detectores y dispositivos complementarios.

Puntuación: 2,5 puntos.



i) Descripción y certificaciones de los medios de los cuales disponen para controlar y evaluar la calidad de la prestación del servicio, en relación con los dispuesto en la cláusula 6.3.1 del pliego de condiciones técnicas –sistema de gestión de calidad del que dispone la empresa-

Presentan certificados de sistema de gestión de calidad en base a la norma 158401:2007 y vigente, de UNE ISO 9001:2008.

Presentan un Sistema Integrado de Gestión de Calidad del Servicio (SIG). Para aplicarlo en Calvià se comprometen a: constituir un comité del SIG con la incorporación de un técnico de la Administración si es factible; formación específica para los trabajadores; coordinación mediante reuniones con el departamento de calidad de la empresa; seguimiento de la implantación de cada proceso con sus manuales y protocolos; auditoría interna; auditoría externa en relación a la temporalidad comprometida para el servicio que se contrata.

Presentan un mapa de procesos del servicio; los mecanismos de control y evaluación de la gestión; encuestas de evaluación anuales al 100% de los usuarios; atención de reclamaciones en un tiempo inferior a 72 horas; sistema de análisis de agradecimientos, sugerencias y reclamaciones; auditoría interna semestral, compromiso de certificación anual. Para su aplicación definen el cuadro de mando del servicio y verificación, cumplimiento y medición de indicadores de forma clara y precisa.

Establece también el sistema de evaluación de la calidad percibida por los usuario; del desempeño de los profesionales; de la prevención de riesgos laborales mediante los servicios, comités y certificados de auditoría de los que disponen.

Ofrecen además, no contemplado en anteriores apartados: encuesta de satisfacción percibida por responsables y técnicos del ayuntamiento.

Este apartado se presenta adecuadamente en relación a los requerimientos del pliego de prescripciones técnicas y con un buen desarrollo de las acciones a realizar, ampliado dichos requerimientos.

Puntuación: 4 puntos.

PUNTUACIÓN TOTAL QUAVITAE SERVICIOS ASISTENCIALES, S.A.U.: 40,75 puntos

2- ATIENZA.

a) Enfoque integral del proyecto, tanto en agentes implicados como en los circuitos de coordinación y en la atención a las personas (máximo 2 puntos).

Presenta un análisis sociodemográfico del municipio en relación a la prestación, mencionando las fuentes, de distribución territorial, de distribución de los centros de servicios sociales y de los centros de servicios sanitarios públicos, de forma adecuada. Realiza también una contextualización normativa en los distintos niveles de la administración, incluido Calvià.

Como mejora para aquellas personas que no cuentan con el requisito de servicio telefónico o de comunicación compatible con el servicio de teleasistencia, ofrecen la posibilidad de conectar un terminal con una tarjeta SIM.

Definen un sistema de atención centrado en la persona, bajo los siguientes criterios: diversidad y empoderamiento; personalización y flexibilidad; prevención, integralidad; proximidad y enfoque comunitario; coordinación; continuidad de la atención. Presentan la función del servicio a nivel preventivo y de detector de necesidades, útil para Servicios Sociales.

Menciona, pero no desarrolla en profundidad, aunque sí en otros apartados, los agentes de coordinación y los circuitos de la misma.

Puntuación: 1,75 puntos



b) Previsión de adquisición de nuevos equipos y de mantenimiento de los equipos instalados.

Proponen lo siguiente: Fase 1 200 terminales y 100 UCR; Fase 2 5% de equipos para nuevas altas. Sobre el mantenimiento:

- Preventivo: autotest/comprobaciones/control de alarmas/revisiones/limpieza/reset de fábrica.
- Correctivo: 48 horas

Presenta plan de tratamiento de residuos

Puntuación: 3,75 puntos.

c) Programación y funcionamiento del servicio con descripción detallada de: objetivos, procedimientos de actuación del servicio y de atención a la persona usuaria.

Hacen referencia de forma expresa a los objetivos de PPT, y desarrollan dos objetivos específico: adecuada convivencia en el entorno familiar y sociocomunitario y adaptar la tecnología a las necesidades de las personas, éste mediante diferentes dispositivos periféricos de tecnología avanzada. En base a ello definen adecuadamente dos funciones, la reactiva (detección, prevención y seguridad) y la proactiva para el seguimiento de la persona en sus diferentes ámbitos y dar una atención integral. Proponen un sistema adecuado de valoración de la persona, desde el momento inicial para poder ir realizando los ajustes personalizados de los protocolos.

Establecen los distintos niveles de intervención: a distancia, presencial, pero no se valora la propuesta de intervención grupal en base a una serie de programas que ofrecen como mejoras (talleres y actividades), incluido uno para familiares cuidadores, por no estar directamente vinculado con el objeto del contrato.

En este apartado incluyen también:

- Trabajo en red con los recursos en los distintos ámbitos, sanitario, seguridad, recursos municipales, y recursos externos. Se valora positivamente la indicación concreta de los recursos municipales, pues denota conocimiento del contexto donde se ha de desarrollar la prestación.
- Propuesta de coordinación: con cada uno de los recursos de referencia, con cuadro explicativo de los procesos e indicación de los mecanismo, útil y ajustado a una adecuada implementación del servicio.

Desarrollan los procedimientos de actuación y atención, bajo un modelo centrado en la persona: con indicación de los perfiles, poniendo a disposición un equipo multiprofesional, y con objetivos adaptados a cada persona. Para ello describen los procedimientos:

- De forma muy exhaustiva presentan como prestación añadida, valoración inicial multidimensional mediante visita del profesional, con la aplicación de la escala de Lawton y Brody, la escala de Barthel, escala de Downton, cuestionario de Pfeiffer, escala de Gijón, y otro cuestionario elaborado por la propia empresa para medir el riesgo del entorno físico.
- Prestaciones de atención a la persona, adicionales y complementarias en el seguimiento: sobre frecuencia, familiarización con la prestación, enfoque personalizados, que desarrollan a través del apartado de implementación del plan de atención personalizada. Éste incluye: atención a distancia (con descripción del tipo de llamadas), presencial (para personas especialmente vulnerables, no lo desarrollan en este apartado), y grupal (a través de talleres que no desarrollan en este apartado que no se valoran).

Ofrecen atención al cuidador mediante información telefónica, pero la formación a través de talleres y grupos, y apoyo emocional en el domicilio o de forma grupal, además sin concretar, no se valora, pues no es objeto del contrato.

También proponen mejoras en forma de programas de prevención, seguridad, fomento de la autonomía personal, que no concretan, sólo enuncian.

Puntuación: 2,5 puntos



d) Descripción de los protocolos de actuación necesarios para la gestión de la prestación .

Añaden el protocolo de traspaso del servicio, a los que se proponen en el PPT. Indican que su plataforma tecnológica permite el volcado de los datos de las personas usurarias vigentes.

Relación de cuestiones a resaltar o mejoras en distintos protocolos.

- Alta servicio. Explican la programación de visitas del técnico y del instalador. No ofrecen mejoras en los tiempos de instalación. Ofrecen ajustar horario con la Trabajadora social del municipio si ha de estar presente. Desarrollan bien la actuación en caso de ausencia en domicilio.
- Actuaciones de mantenimiento preventivo: ofrecen como mejora atención en inglés 24 horas, y atención en alemán y sueco en franjas horarias concretas, pues cuentan con una operadora que habla alemán y otra sueco (no aseguran que si hay un cambio de operadora puedan comunicar en dichas lenguas).
- Actuación ante comunicaciones: como mejora ofrecen la intervención del equipo indisciplinar para dar respuesta a necesidades plantadas por los usuarios, como ayudas técnicas, recursos sociosanitarios, seguimiento de situaciones de soledad. No mejoran la resolución de averías en el plazo de 48 horas. Ofrecen sistemas periféricos complementarios: detector de gas, humo y fuego, detector de caídas, sensores de inactividad.

No presentan mejoras en los tiempos de instalación ni de resolución de averías.

Manifiestan poder hacer el traspaso de 75-100 terminales la 1ª semana, de 75/100-170 la segunda semana.

Puntuación: 10 puntos

e) Descripción de las actuaciones que se llevarán a cabo para el cumplimiento de la confidencialidad y de la protección de datos .

Presentan un esquema de la implantación de la normativa de referencia. Sus procesos están registrados en la Agencia Española de Protección de datos. Presentan el sistema con el que cuenta la empresa. Presentan para el servicio, el programa GESAD.

Puntuación: 3 puntos.

f) Descripción de la organización y supervisión del servicio.

Presentan dos equipos:

- centro de atención, con 1 responsable, 1 supervisor, 7 teleoperadores;
- coordinación, con dos coordinadores técnicos (gestores de casos), 1 técnico instalador.

Cuentan con una directora y un auxiliar administrativo. Manifiestan contar con el personal para aplicar el servicio. Explican las funciones de los equipos.

Ofrecen como mejora el equipo multidisciplinario de apoyo e intervención (psicólogos, trabajadores sociales, educadores, terapeutas ocupacionales, DUES's fisioterapeutas), cuyas funciones serán: prestar asistencia, asesoramiento y seguimiento a casos; participar en elaboración de procesos y procedimientos de actuación; formación especializada a los profesionales que prestan el servicio; diseñar, planificar y realizar charlas, talleres y campañas de difusión de información. Ponen a disposición del servicio, el resto de departamentos de la empresa: calidad, sistemas, técnico, administración, recursos humanos.

El sistema de turnos indican que se ajusta al convenio colectivo de referencia.

La cobertura de necesidades de personal previstas o imprevistas indican que las pueden cubrir con el personal preparado con el que cuenta la empresa, la existencia de una bolsa de trabajo, sistema de guardias permanentes retribuidas, asignación a cada turno de más personal del necesario previendo dichas ausencias. Ante situaciones excepcionales de huelga masiva, desviarían la atención a otras delegaciones de la empresa.

En relación a la supervisión de los profesionales presentan un cuadro de instrumentos, puestos de trabajo, y temporalidad. Formulan una explicación escueta de los mismos, sin indicadores. A destacar el enunciado de grupos de trabajo mensuales de mejora continua, de audición de una llamada semanal de las realizadas por las operadoras, visitas domiciliarias de la directora para seguimiento de la coordinadora (sin temporalidad indicada), y tutorías para los operadores. La presentación de este apartado, si bien es correcta y adecuada, está poco desarrollada.

Puntuación: 5 puntos

g) Organigrama y formación del personal (máximo 10 puntos). El personal encargado de la prestación de este apartado se valorará:

- **El organigrama en el que se detalle la estructura de recursos humanos en relación al servicio que se presta, indicando el personal que interviene, funciones a desarrollar, horarios...** Presenta el organigrama con todos los miembros del equipo del servicio y desarrollan sus funciones.. Presentan también las del equipo multiprofesional de apoyo e intervención. Al describir las funciones de los mismos se observa que ofrecen servicio de terapeuta ocupacional en los domicilios, psicólogo para apoyo a usuarios y familiares, además de hacer talleres, charlas y campañas informativas; trabajador social que informa y asesora a las familias, además de hacer actividades como talleres, charlas y campañas informativas. Esta propuesta, tal como se ha indicado en apartados anteriores no se valora pues no tiene relación directa en su totalidad con el objeto del contrato. Presentan también las funciones del equipo de servicios centrales: calidad, sistemas, técnico, administración y finanzas, y recursos humanos. Explican de forma correcta los horarios y organización de turnos, incluyendo también la localización de la directora durante las 24 horas.

- **Un incremento de la plantilla mínima exigida en el pliego de condiciones técnicas.** Ofrecen 1 directora del servicio; 1 responsable centro de atención; 1 supervisora del centro de atención (profesional no contemplada en los pliegos); 2 coordinadora técnicas (una adicional) con función de gestora de casos; 7 teleoperadores (2 son adicionales); 1 técnico instalador; 1 auxiliar administrativo (no se valora pues responde a las necesidades de la empresa); el equipo multidisciplinar de apoyo; el equipo de servicios centrales (no se valora pues forma parte de la estructura de empresa). En total 13 profesionales.

*** Previsión de la formación del personal con el calendario de las actividades formativas previstas y su contenido.**

Presentan formación a dos niveles:

- Inicial común, de 30 horas, a la incorporación a la prestación, mediante un cuadro de contenidos comunes y específicos; se valora como adecuado y coherente.
- Continua: establecen el proceso desde la valoración de las necesidades formativas, incluyendo las que se detecten desde el Servicio Municipal de Bienestar Social. Diferencian entre competencial y técnica. Ofrecen 30 horas. Presentan contenidos adecuados y coherentes. Realizan también acciones de corta duración a lo largo del año.

La presentación y propuesta es adecuada, se adecua al contenido del pliego y se ofrecen mejoras. Éstas se han valorado de forma proporcional y cuantitativa en relación a las ofertas de las otras empresas.

Puntuación: 8 puntos

h) Descripción de los medios tecnológicos y materiales que se utilizarán para la prestación del servicio: ubicación y características del Centro de Atención y dispositivos básicos, periféricos, avanzados..., con las certificaciones de los organismos correspondientes sobre el cumplimiento de la normativa nacional y europea en vigor.

Dispone de un centro de atención ubicado en Palma y dispone de centros de procesos de datos en Madrid y Valencia. Ofrece una descripción prolija de los subsistemas que componen la infraestructura

técnica, que garantiza la continuidad del servicio en caso de contingencia gracias a protocolos de mantenimiento preventivo y correctivo.

Presenta una serie de dispositivos adicionales y establece una metodología de decisión del dispositivo más adecuado para cada usuario a través del test de Barber.

Puntuación: 3,75 puntos.

i) Descripción y certificaciones de los medios de los cuales disponen para controlar y evaluar la calidad de la prestación del servicio, en relación con los dispuesto en la cláusula 6.3.1 del pliego de condiciones técnicas –sistema de gestión de calidad del que dispone la empresa- .

Presenta certificado UNE 1584401:2007 vigente y de UNE ISO 9001:2008, . Presentan el sistema de excelencia del Modelo EFQM, con los conceptos del mismo; así como la política de calidad enfocada al cliente, a la mejora continua, formación y valores del personal, dotación de recursos e innovación.

Exponen la estructura de procesos: estratégicos, de apoyo, de prestación del servicio. Incluyen flujograma de los mismos. Presentan de forma resumida la secuencia e interacción de los procesos.

Sobre el sistema de control de la calidad presentan el ciclo de mejora continua basado en:

- la planificación del servicio;
- la prestación del mismos con los protocolos presentados en el apartado de referencia, e incorporan las tablas de indicadores de evaluación de los procesos operativos, de los procesos de apoyo y de las metas de calidad;
- gestión de recursos, mediante reuniones del equipo multidisciplinar semanales para seguimiento del servicio;
- verificación y evaluación mediante cuatro grupos de medidas: de seguimiento, de control e inspección, auditorías del sistema y quejas y reclamaciones;
- evolución del servicio.

El sistema de evaluación de la satisfacción del usuario y de la administración que presentan se basa en encuestas telefónicas/presenciales, grupos de discusión sobre el contenido de las encuestas y visitas de seguimiento formados por personal del ayuntamiento, de la empresa usuarios y familiares.

El sistema que presentan en este apartado es adecuado y correcto, contemplando el sistema y la metodología de calidad en todos los elementos del proceso.

Puntuación: 4 puntos

PUNTUACIÓN TOTAL ATIENZA: 41,75 puntos

CREU ROJA ILLES BALEARS

a) Enfoque integral del proyecto, tanto en agentes implicados como en los circuitos de coordinación y en la atención a las personas.

Presentan un modelo de atención integral y centrado en la persona. Indican para llevarlo a cabo tres procesos: de gestión de la persona, que además de las fases de aplicación del servicio incluye actividades complementarias (que no son objeto del contrato), un proceso de gestión con el entorno que enuncia actividades de sensibilización, adquisición de competencias y acciones de colaboración con otros agentes implicados; y proceso de gestión del proyecto enunciando actividades de difusión, de verificación del proceso de ejecución...

Anuncian, y desarrollan en apartados posteriores que disponen de hasta 5 modelos diferentes de terminales con particularidades diferentes según el domicilio y la línea telefónica disponible en el mismo, y más de 20 modelos periféricos para detectar situaciones de urgencia.

Enuncia también los atentes implicados (sanidad, servicios sociales e incluye otros que no forman



parte directa del servicio como son participación, educación, cultura, vivienda, transporte, adaptabilidad del entorno). No lo desarrollan, y realmente no todos los agentes que mencionan están implicados.

Plantean tres niveles de coordinación

- Directivo con servicios sociales
- De gestión del servicio, también con servicios sociales
- Interno, a través de reuniones e indica contenido y participantes: de calidad del servicio; reuniones de seguimiento del equipo; de voluntariado, que no se contempla en este concurso pues solo se valora el personal con relación laboral con la empresa; interproyectos para relacionar los usuarios con otros recursos de la entidad. Presenta un esquema.

No profundiza en el enfoque centrado en la persona, y el enfoque integral se basa en gran parte en la aplicación de recursos propios de la entidad, que no son objeto del contrato.

No contextualiza el proyecto en el municipio ni en base a la normativa vigente, no desarrolla el perfil de los colectivos de usuarios.

Puntuación: 0,75 puntos.

b) Previsión de adquisición de nuevos equipos y de mantenimiento de los equipos instalados.

Especifica que dispondrá de un 20% de stock del total del equipamiento instalado.

Sobre el mantenimiento, presenta:

- Preventivo: autotest/comprobaciones/control de alarmas/revisiones
- Correctivo: 24/48 horas

Presenta plan de tratamiento de residuos.

Puntuación: 3 puntos.

c) Programación y funcionamiento del servicio con descripción detallada de: objetivos, procedimientos de actuación del servicio y de atención a la persona usuaria.

Presentan 3 objetivos y un cuadro resumen con los indicadores, herramientas (encuesta o pnc web- que explican en otro apartado en qué consiste-) y los resultados esperados. En este apartado no llevan a cabo un desarrollo específico.

Indican que su metodología es participativa para incorporar las nuevas necesidades de los usuarios en el desarrollo y diseño de las actividades.

Las actividades que proponen son individuales y grupales. De ellas no se valoran todas, sólo las que tienen que ver con el objeto del servicio:

- Para adquisición de competencias del manejo de la terminal. Ofrecen apoyo para este tema de personas voluntarias. Desde esta valoración técnica se considera inadecuado ya que no pueden sustituir a los profesionales con vinculación laboral con la entidad.
- Visitas semanales de voluntarios para familiarizar a las personas con el uso del terminal, si lo requieren. También no valorable por el mismo motivo anterior.
- Actividades de gestión, seguimiento y evaluación. Lo enuncian, sin desarrollo suficiente.
- De apoyo al duelo, de las que solo se valora la que proponen de seguimiento de agendas especiales por parte de los teleoperadores, no los talleres grupales.
- De estimulación cognitiva a través de un proyecto de vídeo-atención.
- Talleres de gerontogimnasia, talleres de prevención de robos y estafas, actividades de ocio y tiempo libre, acompañamiento a gestiones, compras..., talleres de duelo, de capacitación en nuevas tecnologías, talleres de apoyo al cuidador, de primeros auxilios en el hogar, no se valoran pues no son objeto del contrato.

Sobre el procedimiento de actuación presentan la relación de pasos a ejecutar para poner el servicio en marcha y la documentación que entregarán al usuario conforme al pliego de prescripciones técnicas. Introducen un documento de "condiciones generales de contratación del servicio de

teleasistencia" que no pueden presentar al usuario con esa terminología, pues no contratan con él, si no con el Ajuntament como se indica el pliego de prestaciones técnicas y es el anexo 4. Siendo este apartado de menor desarrollo que en el resto de ofertas.

Hacen propuesta de mejora en los tiempos máximos de instalación indicados en los pliegos de prescripciones, en condiciones normales no más de 72 horas, en situación de urgencia 24 horas.

Instalado el sistema, desarrollan el sistema de atención: cumplimiento de los 15 segundos máximos indicados en el pliego de prescripciones para la atención de llamadas, apoyo de la supervisora de centro de atención a los operadores. Ofrecen atención en inglés; información en campañas de calor/frío, vacunación gripe, hábitos saludables, prevención de robos; llamadas de seguimiento cada 30 días como indican los pliegos de la licitación con las excepciones que plantee la persona o los profesionales; canales de presentación de quejas; control de ausencias; atención de emergencias y movilización de recursos que se valora en el apartado d) relativo a protocolos.

Puntuación: 3 puntos.

d) Descripción de los protocolos de actuación necesarios para la gestión de la prestación.

Presentan los protocolos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas de forma adecuada. Se presenta aquí las cuestiones a destacar:

- No mejoran el plazo de resolución de averías en 48 horas máximas establecidas en el pliego de prescripciones técnicas.
- No incluyen el protocolo de custodia de llaves que han de presentar según pliego de prescripciones técnicas.
- Añaden protocolos: atención de usuarios con severas o nulas dificultades de habla mediante golpes/palmadas; atención de alarmas mediante detector de caídas; actuación ante alarmas de incendio/humo.
- Sobre otros protocolos de atención presentados: 1- Detección de trastornos, no se puede valorar en su totalidad pues ofrecen dar atención psicológica y no es objeto del contrato; 2- Mediación familiar, se da la misma situación que en el anterior; 3- Agenda de medicación, que es una prestación contemplada en los pliegos, la presentación es adecuado; 4- Coaching espiritual, no valorable pues lo que ofrecen es proporcionar un listado con información sobre direcciones de todas las religiones y no lo presentan en la oferta; 5- Necesidad de respiro del cuidador: 5.a- Información orientación y capacitación. No se valora pues no es objeto de contrato; 5.b- Respiro: consistente en la sustitución del cuidador durante unas horas, y no se valora pues no es objeto del contrato y proponen también la participación de voluntarios; 6- Mala praxis profesional, que se considera aplicable y adecuado.

El nivel de desarrollo del contenido de los protocolos presentados, si bien es correcto, no es elevado. El protocolo de custodia de llaves es de obligada presentación y no la realizan.

Puntuación: 9 puntos.

e) Descripción de las actuaciones que se llevarán a cabo para el cumplimiento de la confidencialidad y de la protección de datos .

Presenta certificado de auditoría de protección de datos.

Desarrolla el sistema a distintos niveles: de equipamiento; de las personas usuarias; de la relación entre Creu Roja y el Ajuntament (en base al pliego de prescripciones técnicas).

Presenta sistema de control restringido por código y cámara.

Puntuación: 3 puntos.

f) Descripción de la organización y supervisión del servicio .

Manifiestan tener personal preparado para la implementación del servicio. Presenta organigrama e incluye directora del servicio; un área social de Creu Roja con trabajadores sociales que participan y desarrollan funciones en el servicio de teleasistencia; centro de atención con responsable, coordinadora, supervisoras y teleoperadores; instaladores; así como sus servicios de calidad,



administrativos, comité asesor multidisciplinar del hospital Creu Roja para asesoramiento en casos, y un abogado de la entidad. Éstos últimos articularán también en el diseño de la formación, elaboración de protocolos y realización de las actividades con usuarios.

Sobre el sistema de turnos y cobertura de ausencias lo introducen en base al Plan de responsabilidad social, Plan de igualdad de oportunidades y contratación de personas con discapacidad y diversidad.

Basan el sistema de turnos en la norma 158401 2007, garantizando cobertura de turnos las 24 horas, cumplimiento de ratio. Indica que cuenta con una serie de teleoperadores formados, para cubrir vacantes del personal permanente; disponibilidad de bolsa de trabajo de los diferentes perfiles, todo ello para garantizar la cobertura inmediata. Tienen también un sistema organizado de vacaciones para que no coincidan en ellas más de dos teleoperadores.

En relación a la supervisión, enuncia cada uno de los instrumentos: reuniones, incidencias, quejas escucha de grabaciones, puesta en común entre profesionales, comisión de calidad, aportaciones de los profesionales y formación.

Profundiza en el control y seguimiento de la aplicación de los protocolos por parte de los profesionales, y presenta el sistema de registro, tratamiento y solución de incidencias.

Puntuación: 5 puntos.

g) Organigrama y formación del personal (máximo 10 puntos). El personal encargado de la prestación debe ser como mínimo el previsto en la cláusula 6.1 de pliego de condiciones técnicas. En este apartado se valorará:

- **El organigrama en el que se detalle la estructura de recursos humanos en relación al servicio que se presta, indicando el personal que interviene, funciones a desarrollar, horarios...** Presentan el organigrama. Desarrollan las funciones y horarios. Con especial indicación de la localización durante 24 horas de la directora del servicio, del responsable del centro de atención, del coordinador técnico y la permanencia de un técnico instalador de guardia.

- **Un incremento de la plantilla mínima exigida en el pliego de condiciones técnicas.** Presentan 1 directora del servicio con disponibilidad 24 horas; una coordinadora del centro de atención localizable 24 horas; 2 supervisoras del centro de atención; teleoperadores 8; 1 coordinador técnico localizable 24 horas; 1 instalador (guardias domingos y festivos). Total 14 profesionales.

Cuentan además como las otras ofertas con personal administrativo, trabajadores sociales, responsable de calidad, comité asesor multidisciplinar propios de la estructura de la empresa, y por ello no se valora.

- **Previsión de la formación del personal con el calendario de las actividades formativas previstas y su contenido.**

Vista la presentación que efectúan y el calendario de la misma, se observa que no coinciden los tres elementos que incorporan para hacer la propuesta: el cuadro inicial de presentación de la formación (su contenido y número de horas), con las acciones que desarrollan a continuación sobre formación inicial común y específica, ni con el calendario. Éste último incluye personal que no se corresponde directamente con el que se requiere para en el objeto del servicio (servicio de intervención domiciliaria y personal administrativo), así como una acción formativa que tampoco se corresponde ("representantes y portavoces"), y no coincide con el desarrollo de las acciones de formación que presentan junto a sus contenidos y objeto, ni con el número de horas.

Se ha optado pues por valorar acción por acción al ser el apartado más clarificador. En concreto:

- Proponen 56 horas de formación inicial común de contenidos adecuados y acordes al objeto del servicio.

- Formación inicial específica:

- a- Coordinador: 25 horas

- b- Personal centro de atención (supervisor y operador): 85 horas

- c- Instalador: 38.

Media de horas por profesional: 105,33 horas



Ofrecen también acciones de formación puntuales de corta duración.

Las mejoras propuestas se han valorado de forma proporcional y cuantitativa en relación a las ofertas de las otras empresas.

Puntuación: 9 puntos.

h) Descripción de los medios tecnológicos y materiales que se utilizarán para la prestación del servicio: ubicación y características del Centro de Atención y dispositivos básicos, periféricos, avanzados..., con las certificaciones de los organismos correspondientes sobre el cumplimiento de la normativa nacional y europea en vigor.

Dispone del centro de atención ubicado en Palma. No menciona la existencia de otros centros de respaldo.

Permite el acceso web a la información de la plataforma en tiempo real y de forma independiente por parte del Ajuntament de Calvià.

Presenta y describe una serie de detectores y dispositivos complementarios que se integran en la aplicación de teleasistencia.

Puntuación: 2,5 puntos.

i) Descripción y certificaciones de los medios de los cuales disponen para controlar y evaluar la calidad de la prestación del servicio, en relación con los dispuesto en la cláusula 6.3.1 del pliego de condiciones técnicas –sistema de gestión de calidad del que dispone la empresa-.

Presenta certificado de acreditación del servicio UNE 1584401:2007 vigente, de UNE ISO 9001:2008, y estándar ong Benchmarkingb. Certificado del sistema de gestión de la calidad. Auditoría de protección de datos.

Define los objetivos del sistema de calidad: satisfacción de la persona usuaria, mejora continua, máxima rentabilidad social, desarrollo metodológico por procesos, compromiso legal, ético y medioambiental. Trabajan mediante comisiones desde el ámbito local al estatal.

Describen todos los procesos con los indicadores que se utilizan. Son los siguientes:

- Verificación de cumplimiento y medición de los indicadores de calidad: Inicio servicio, ejecución de la prestación, personal, recursos materiales.

- Evaluación interna de la calidad del servicio: seguimiento objetivos; evaluación satisfacción mediante cuestionario, grupo de debate o entrevista; control de documentación y archivo; planes de mejora; no conformidades; revisión del sistema bajo el marco de la comisión nacional de calidad; auditorías internas.

- Evaluación externa, certificaciones.

Trabajan con proveedores que cumplan con los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, que aplica la institución también a nivel medioambiental, tal como obliga la ISO correspondiente.

Descripción adecuada de los distintos elementos que componen el sistema de calidad, y presentación de las certificaciones requeridas.

Puntuación: 4 puntos.

PUNTUACIÓN TOTAL CREU ROJA ILLES BALEARS: 39,75 puntos



RESUMEN DE LA PUNTUACIÓN ASIGNADA A LAS TRES OFERTAS

| Apartado | Quavitae Serv. Asistenc. | ATIENZA | Creu Roja Illes Balears |
|--------------|--------------------------|---------------------|-------------------------|
| a | 1,50 | 1,75 | 0,75 |
| b | 2.25 | 3,75 | 3 |
| c | 4 | 2,5 | 3 |
| d | 12 | 10 | 9 |
| e | 2.25 | 3 | 3 |
| f | 6 | 5 | 5 |
| g | 6 | 8 | 9 |
| h | 2,5 | 3,75 | 3 |
| i | 4 | 4 | 4 |
| Total | 40,75 puntos | 41,75 puntos | 39,75 puntos |

Calvià, 28 de septiembre de 2017

La jefa de Sección de Bienestar Social

M^a del Carmen Guillén Ávila

La jefa del Servicio de Bienestar Social

M^a Concepción Casado Mena