



Excmo. Ayuntamiento  
SANTA CRUZ DE TENERIFE  
Concejalía de Cohesión  
y Bienestar Social



**CONSEJO RECTOR DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE ATENCIÓN SOCIAL**  
**Sesión Ordinaria de fecha 28 de Mayo del 2012**  
**TESTIMONIO**

**El Consejo Rector del Instituto Municipal de Atención Social, en sesión ordinaria celebrada con fecha 28 de Mayo del 2012, acordó entre otros el siguiente acuerdo:**

2.- EXPEDIENTE RELATIVO A LA ADJUDICACIÓN DEFINITIVA DEL CONTRATO DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA A CRUZ ROJA ESPAÑOLA.

El Consejo Rector del Instituto Municipal de Atención Social, con el voto favorable de todos sus miembros acordó la adjudicación a Cruz Roja Española el contrato del servicio de Teleasistencia domiciliaria en el Municipio de Santa Cruz de Tenerife, de acuerdo con la propuesta emitida por el Servicio de Atención Social del siguiente tenor:

**“ ANTECEDENTES DE HECHO**

**Primero.-** Que el Consejo Rector del Instituto Municipal de Atención Social del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, en sesión ordinaria celebrada el día 30 de noviembre del 2011, acordó entre otros:

1.- Autorizar el gasto correspondiente a la contratación que se promueve por la cantidad máxima de 155.448,00 euros (CIENTO CINCUENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL EUROS) que se desglosa de la siguiente manera:

- a.- Para el año 2012: 77.724,00 DC en fase A nº 920119000018.
- b.- Para el año 2013: 77.724,00 DC en fase A nº 920119000018.

Teniendo aplicación dicho gasto a la partida 02500 23140 22799 51332 del Presupuesto para los años 2012 y 2013 respectivamente del presupuesto del IMAS.

2.- Aprobar el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y el de Prescripciones Técnicas, que han de regir la contratación tramitación urgente del servicio de Teleasistencia domiciliaria en el Municipio de Santa Cruz de Tenerife mediante procedimiento abierto, tramitación urgente.

3.- Proceder a la tramitación pertinente para la convocatoria de la licitación.

**Segundo.-** Obra en el expediente administrativo de su razón, actas de apertura de plicas de la documentación general de fecha 9 de febrero del 2012 de las Empresas TELEVIDA SERVICIOS SOCIOSANITARIOS S.L y CRUZ ROJA ESPAÑOLA, el de Apertura de proposiciones económicas y mejoras de fecha 28 de Febrero del 2012 y propuesta de la Mesa de Contratación de adjudicación de fecha 28 de marzo del mismo año para dar cuenta del informe técnico emitido para la adjudicación del servicio solicitado por la Mesa de contratación y Propuesta de la Mesa que



Excmo. Ayuntamiento  
SANTA CRUZ DE TENERIFE  
Concejalía de Cohesión  
y Bienestar Social



abajo se indicará, para requerir a CRUZ ROJA ESPAÑOLA para que en el plazo de cinco días hábiles a contar desde el siguiente a aquel en que se hubiese recibido el requerimiento presente la documentación acreditativa de estar al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la seguridad Social, de conformidad con el artículo 135 de la LCSP y la cláusula 19 del Pliego de Cláusulas administrativas Particulares.

**“PROPUESTA DE LA MESA DE CONTRATACIÓN DE ADJUDICACIÓN EN LA, CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, TRAMITACIÓN URGENTE PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA EN EL MUNICIPIO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE CON UN PRESUPUESTO MÁXIMO DE LICITACIÓN DE 152.333,00 EUROS, SIN INCLUIR EL IGC QUE DEBERÁ SOPORTAR LA ADMINISTRACIÓN, QUE PARA ESTA CONTRATACIÓN ES DE 3.108,97 €**

En la Sala de Reuniones del Instituto Municipal de Atención Social, siendo las 10,00 horas del día 28 de Marzo de 2012, se reúne la Mesa para este acto, quedando constituida con la siguiente composición: Presidente Don Maximino Acosta Herrera, Jefe del Servicio de Atención Social, Doña Rosario Méndez Hernández, Interventora delegada del Instituto Municipal de Atención Social, Don Juan Royo Iranzo, Letrado Consistorial actuando por delegación del titular de la Asesoría Jurídica y como Vocales, la Jefe de Sección de los Servicios Comunitarios Doña Marcela Cansino Fernández y la Técnica de Ayuda a domicilio Doña Luz Belen González Calero actuando como Secretario de la misma, Pedro Ramos Izquierdo, Jefe del Departamento de Soporte Administrativo del Instituto Municipal de Atención Social..

Por la Presidencia se da cuenta de que se ha emitido el informe técnico que la Mesa de Contratación en sesión celebrada el día 28 de Febrero de 2012, acordó solicitar a la Técnica de Ayuda a Domicilio, de si las ofertas admitidas por las empresas **CRUZ ROJA ESPAÑOLA Y TELEVIDA SERVICIOS SOCIOSANITARIOS S.L** se adapta a lo exigido en el Pliego Prescripciones Técnicas, que incluya la valoración de las proposiciones y la determinación de la oferta económicamente más ventajosa, teniendo en cuenta además, los criterios de valoración presentados en el sobre número dos (2).

En el citado informe, de fecha de 19 de Marzo de 2012, se realiza una valoración detallada de cada una de las empresas, del siguiente tenor literal:

**“INFORME TECNICO RELATIVO A LA VALORACIÓN DE OFERTAS PRESENTADAS A LA CONTRATACIÓN DEL CONCURSO PÚBLICO PARA LA CONCESIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA.**

En relación al asunto de referencia, se **INFORMA:**

**Primera.-** Que con fecha 30 de noviembre de 2011 el Consejo Rector del Instituto Municipal de Atención social (IMAS en adelante) en sesión ordinaria, aprobó *“el Pliego de Cláusulas*



Excmo. Ayuntamiento  
SANTA CRUZ DE TENERIFE  
Concejalía de Cohesión  
y Bienestar Social



*Administrativas Particulares y el de Prescripciones técnicas que han de regir la contratación tramitación urgente del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria en el Municipio de Santa Cruz de Tenerife mediante procedimiento abierto, tramitación urgente”.*

**Segunda.-** Que con fecha 9 de febrero de 2012 se reunió la 1ª Mesa de Contratación para la apertura de las Plicas del sobre nº1 que contenía los documentos generales para la contratación del Servio de Teleasistencia Domiciliaria, siendo las ofertas presentadas y admitidas a licitación correspondientes a las empresas: Cruz Roja Española y Televida.

El día 28 de febrero nuevamente se reunió la 2ª Mesa de Contratación para la apertura de las Plicas de los sobres nº 2 y nº 3 que contenía la Oferta Técnica y la Oferta Económica y que son remitidos a la técnica responsable del Subprograma de Atención Domiciliaria del IMAS para la emisión de un informe técnico de valoración.

**Tercera.-** Que según la Cláusula 14.1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares para la contratación del servicio, los criterios que han de servir de base para la adjudicación del contrato son los que siguen por orden decreciente de importancia, con arreglo a los siguientes criterios:

CRITERIO	Puntuación
<b>Oferta técnica de la prestación del servicio. A fin de valorar la oferta técnica, los licitadores deberán presentar una memoria descriptiva de:</b> 1. Las prestaciones básicas (hasta 10 puntos) 2. Criterios en los que se basará la organización, planificación y funcionamiento del servicio (hasta 10 puntos) 3. Recursos humanos, técnicos y materiales a emplear (hasta 10 puntos) 4. Criterios de seguimiento y control de la calidad del servicio (hasta 10 puntos)	<b>40</b>
<b>Mejoras del servicio sin coste adicional:</b> 1. Prestaciones complementarias ( de 0 a 22 puntos) 2. Compromiso de recogida de llaves (de 0 a 3 puntos ) 3. Reducción del tiempo en el alta de los servicios ( de 0 a 5 puntos)	<b>30</b>
<b>3.- Oferta económica de prestación del servicio</b>	<b>30</b>

**Cuarta.-** Que según establece la Cláusula 15 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, la valoración de las ofertas se realizará de acuerdo con el siguiente procedimiento:

1. El criterio de Oferta Técnica contiene juicios de valor en casi todos los aspectos. Ello supone un 40% de la puntuación máxima posible.
2. Los criterios de Mejoras del Servicio y Oferta Económica contienen sistemas objetivos de valoración, sumando entre ambos el 60% de la puntuación máxima.
3. El procedimiento para la valoración de los criterios es únicamente el que está incluido en cada uno de los criterios de valoración que se recoge en la Cláusula 14.2 del Pliego de Cláusulas Administrativas, según la cual se aplican puntuaciones directas en función de los criterios



Excmo. Ayuntamiento  
SANTA CRUZ DE TENERIFE  
Concejalía de Cohesión  
y Bienestar Social



objetivos (Mejora del servicio y Oferta Económica) y una puntuación subjetiva para el criterio sujeto a juicios de valor (Oferta Técnica)

4. 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.

**Quinta.-** Que la documentación aportada por las dos empresas admitidas a licitación, para la valoración de sus ofertas, tal y como se establece en el Pliego de Cláusulas Administrativas, así como en el Pliego de Prescripciones Técnicas, responden a las especificaciones establecidas en la normativa.

**Sexta.-** Que de la memoria descriptiva objeto de valoración, para la oferta técnica, presentada por los licitadores se extraiga lo siguiente:

## 1.- PRESTACIONES BÁSICAS:

- **Televida** desarrolla en la memoria un apartado específico en el cual detalla las prestaciones básicas que ofrece este servicio:

- Atención las 24 horas del día, 365 días del año.
- Servicios de atención desde la central: de atención en situación de emergencia; atención especial ante temperaturas extremas y catástrofes, atención psicosocial y compañía; asesoramiento e información en temas sociales, sanitarios, alimentación, ocio, etc., ayuda en la gestión de trámites administrativos; movilización de servicios de urgencia públicos o privados, servicio automático de seguridad (todas las llamadas que afectan al terminal); programación remota (programación de llamadas de la terminal a la central).
- Servicios de intervención domiciliaria: coordinación, servicio técnico y de mantenimiento.

- **Cruz Roja Española** lo que especifica como prestaciones básicas es lo que viene recogido en la cláusula 6 "Obligaciones de la empresa adjudicataria del Pliego de Prescripciones Técnicas. También en la definición del servicio de la memoria viene contempladas prestaciones básicas: atención inmediata ante situaciones de emergencia; garantiza la comunicación interpersonal, bidireccional, ante cualquier necesidad; atención presencial (cuando sea necesaria); ofrece compañía; prevención y detección de situaciones de riesgo; proporciona seguridad y tranquilidad.

A pesar de la diferencia de presentación de ambas empresas sobre el criterio de prestaciones básicas, las dos cumplen con los objetivos del servicio.

**2.- CRITERIOS GENERALES** en los que se basará la planificación, organización, y funcionamiento del servicio.

**Televida:**



Excmo. Ayuntamiento  
SANTA CRUZ DE TENERIFE  
Concejalía de Cohesión  
y Bienestar Social



A). En lo que a **Planificación** del servicio se refiere, establece un proceso de actuación para el plan de transición en la instalación de aparatos:

- Formalización del contrato
- Introducción de la información en la base de datos de la central.
- Visitas de actualización y verificación de la información
- Instalación de nuevos dispositivos, retirada de los anteriores y entrega de los mismos a la empresa saliente.
- Seguimiento de las instalaciones.

B). En cuanto a **Organización** se destacan los siguientes aspectos:

Para las **altas** del servicio, el primer contacto lo realiza la figura del coordinador. La instalación se realizará como máximo en 3 días para los casos urgentes y 10 días para los casos ordinarios. Cuando se detecte avería o fallo, la reparación o sustitución del sistema se hará en 48 horas a la detección de la misma.

Para las **bajas** del servicio, en 24 horas comunicarán el cambio a esta entidad y se encargarán de la retirada de los dispositivos instalados en un plazo no superior a 10 días, previa concertación de cita con la persona titular o familiar. Si es una suspensión del servicio la empresa realiza seguimiento semanal. Los motivos de las bajas, así como el tiempo de duración de la suspensión del servicio, se ajustarán a lo determinado por el IMAS.

El **Seguimiento, evaluación y coordinación**: lo llevarán directamente la directora general de la empresa y la coordinadora responsable del servicio. Se aplicarán protocolos de seguimiento y evaluación tanto del servicio como de la atención a la persona usuaria; además esta información se encontrará disponible on-line en la aplicación web de acceso a la actividad del servicio al IMAS.

Propone:

- Memoria mensual: altas, bajas, suspensión, etc.; registro de incidencias; emergencias atendidas y documento de alta-baja firmada por la persona usuaria.
- Reuniones trimestrales: análisis de la tipología y motivos de llamada; listado de usuarios/as; intervenciones en domicilios (visitas, mantenimiento, actividades formativas, ocio y tiempo libre, etc).
- Memoria anual evaluando el funcionamiento y la calidad de la prestación así como de aquellos aspectos que desde esta administración se solicitan.

C). En el **Funcionamiento del servicio**, se instalará el terminal en el domicilio que conecta permanentemente a un centro de control las 24 horas del día.

Desde la central, ante cualquier contacto con la persona tienen un protocolo establecido para cada situación: atención ante emergencias, atención psicosocial y compañía, llamadas de seguimiento, servicio de agendas, asesoramiento e información, localización y gestión de otros servicios, llamadas automáticas de chequeo. Ante cualquier llamada se identificarán como servicio del IMAS.

Para la instalación del dispositivo, el domicilio debe tener línea de teléfono y línea eléctrica compatible con la tecnología de teleasistencia.

Para el Servicio de atención en el domicilio, la empresa cuenta con un servicio técnico y de mantenimiento, (todo ello pautado) y con un servicio de coordinación, también protocolizado.



Excmo. Ayuntamiento  
SANTA CRUZ DE TENERIFE  
Concejalía de Cohesión  
y Bienestar Social



### **Cruz Roja Española:**

A). **Planificación:** no hace mención de ello, se entiende que es porque actualmente tiene contrato con el IMAS para el desarrollo de la prestación del servicio.

B) Con respecto a la **Organización y el Funcionamiento** del servicio se destaca lo siguiente:

Desde la recepción de solicitudes de alta, una vez confirmado que los datos y documentos necesarios están en orden, se procede a la instalación de los dispositivos: máximo 10 días y para casos urgentes 3 días. Se realizarán pruebas de validación y funcionamiento ante la persona. En el proceso de alta e instalación no se dará por concluida hasta su completo funcionamiento. No viene definido quién realiza la primera visita y si la recogida de datos se hace en esta primera visita o es a través de las operadoras.

En la prestación del servicio, la llamada es atendida por un operador, desde el Centro se realiza llamadas de seguimiento y también para recordar citas, actividades, etc. A petición se pueden realizar llamadas de vigilancia, preventivas y de acompañamiento en situaciones de riesgo. Se actúa según protocolos establecidos: para cada situación, ya sea de emergencia, anomalía con el sistema o de control (cuentan con 23 protocolos diferentes).

La comunicación entre la persona beneficiaria y el centro de atención es personalizada y se clasifican en tres tipos:

- a) informativa, tanto con la persona como con el técnico del IMAS, cualquier anomalía urgente es resuelta en 48 horas, si no es urgente en los 7 días. Se hará un desplazamiento al domicilio. Se dispone de un stock de terminales que permite reposición inmediata.
- b) emergencia, supone riesgo para la integridad física, psíquica o social: seguimiento constante y continuo por parte del Centro manteniendo la comunicación mediante escucha activa. Tres niveles de respuesta: verbal, movilización de recursos, derivación recurso especializado.
- c) baja en el servicio. Serán comunicadas a los SS.SS, pero sin especificar el tiempo en el que lo realizarían ni cuando retirarían los dispositivos.
- d) sugerencias y reclamaciones; las personas usuarias pueden hacer llamadas para dar sugerencias o reclamaciones.

La coordinación se mantendrá con la periodicidad que establezca el IMAS, con la persona usuaria, con los recursos relacionados con la persona y colaboración en la difusión del servicio. No obstante inicialmente se parte de una coordinación:

- mensuales: altas, bajas, incidencias y/o otras circunstancias.
- Anual: memoria

A parte de lo dicho, existe el compromiso de facilitar cualquier información, tanto de carácter ordinario como extraordinario.

### **3.- RECURSOS HUMANOS, TÉCNICOS Y MATERIALES A EMPLEAR:**

**Recursos humanos:** entre ambas empresas existe homogeneidad. El personal que ofrecen para el desarrollo del servicio: técnico responsable coordinación, instaladores, responsable de la central y



Excmo. Ayuntamiento  
SANTA CRUZ DE TENERIFE  
Concejalía de Cohesión  
y Bienestar Social



teleoperadores, se encuentra bien definidos, con capacidad y dedicación necesaria para la prestación del mismo.

### **Recursos técnicos y materiales:**

**Televida** dispone de una Web para que los profesionales del IMAS puedan consultar sobre tres módulos: facturación, gestión, evaluación e informes. El Centro de Atención está ubicado en Murcia.

Cuenta con el siguiente equipamiento tecnológico:

- Terminales: la superficie permite poner logotipo del IMAS. Existen dos tipos (homologados). El pulsador con un alcance superior a 90 metros.
- Unidades de control: resistente al agua, determina dos modelos: collar, pulsera. dando así opción a la persona usuaria de poder elegir lo que más cómodo o práctico le resulte.
- Ordenador portátil que dispondrá el coordinador: permite tener los datos básicos cuando se desplaza al domicilio y recoge la información necesaria para iniciar la prestación del servicio.
- Teléfono inalámbrico, Blackberry, para estar comunicado también vía correo electrónico.
- Vehículo para el coordinador.
- Contará con los servicios de la empresa “Técnicas Competitivas” para realizar el soporte técnico y de software e integraciones que el servicio requiera.
- Están dispuestos a renovar el parque tecnológico de 308 personas usuarias.

**Cruz Roja Española** tiene el Centro de Atención ubicado en Las Palmas de Gran Canaria y cuentan con una Oficina de gestión ubicada en Santa Cruz de Tenerife.

Dispone del siguiente equipamiento:

- Terminal: existen 3 tipos (con certificado de homologación), fácil manejo.
- Unidades de control remoto: son accesibles y de fácil porte (determina un solo modelo: collar), estancas de agua por inmersión, La empresa ofrece la posibilidad de atender a una o varias personas convivientes sin que tenga unidad de control remoto.
- 3 equipos plataforma PC con Windows xp (3 ordenadores, 3 monitores, 1 impresora, 3 teléfonos fijos y 2 móviles, Software Oracle).
- Dos vehículos: para realizar las instalaciones y resolver las averías, y visitas de seguimiento.

Los terminales así como las unidades de control remoto se describen ampliamente en cada una de las memorias, con unas características muy similares, ya que ambos dispositivos son de la misma marca comercial. Tanto los terminales como las unidades de control, son de fácil manejo para la persona usuaria del servicio. Para su funcionamiento ofrecen asesoramiento técnico a las personas beneficiarias, así como, el mantenimiento de los aparatos.

Ambas empresas cuentan con un sistema PNC6 que permite hasta 512 líneas telefónicas y 256 puestos de atención de llamadas; si existiese algún fallo las llamadas pueden derivarse a otra central de respaldo para absorber, en caso de emergencia, el tráfico de llamadas hasta que se restablezcan las condiciones normales. Implantación de las últimas tecnologías en software y



Excmo. Ayuntamiento  
SANTA CRUZ DE TENERIFE  
Concejalía de Cohesión  
y Bienestar Social



hardware. Los centros de control, (donde se encuentran ubicados los/as operadores/as) están diseñados bajo los más altos conceptos de seguridad.

Los centros de atención poseen un sistema de alimentación alternativo que garantiza el fallo de suministro eléctrico.

#### 4.- CRITERIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO:

Ambas empresas cuentan con certificados de AENOR que avalan el sistema de gestión de calidad del servicio. Presentan indicadores de seguimiento y calidad del servicio, pero es Televida quien relaciona un amplio abanico de ellos (cuantificables) y que son el punto de referencia para el análisis de datos.

Una vez expuestas las ofertas de los licitadores, la empresa Televida presenta, en su memoria, unos criterios generales mejor definidos y bien detallados.

De la aplicación del procedimiento de valoración, para criterios no cuantificables numéricamente, se procede a aplicar el baremo de la Oferta Técnica:

OFERTA TÉCNICA					
EMPRESA	Prestaciones básicas	Criterios Generales	Recursos	Criterios seguimiento y control	Total puntos
TELEVIDA					
<b>Puntos</b>	8 puntos	8 puntos	8 puntos	8 puntos	<b>32 puntos</b>
CRUZ ROJA ESPAÑOLA					
<b>Puntos</b>	7 puntos	7 puntos	7 puntos	7 puntos	<b>28 puntos</b>

**Séptima.-** Respecto a la descripción de las prestaciones complementarias establecidas en la Cláusula 14 punto 1 y punto 2 del Pliego de Cláusulas Administrativas y a la Cláusula 10 del Pliego de Prescripciones Técnicas, se determina lo sucesivo:

**1. Las Prestaciones Complementarias** que mejoren la calidad del servicio, tanto Televida como Cruz Roja Española coinciden en varias de ellas, tales como: **agendas, llamadas de seguimiento, autotes, visitas de seguimiento, campañas preventivas** (facilitan información a las personas usuarias que pueden tener la posibilidad de ser incluidas en las agendas de seguimiento de éstas).

#### **Sistemas de Alarma:**

**Televida** ofrece dispositivos periféricos (detectores). Se trata de cumplimentar el equipamiento tecnológico de la teleasistencia con diferentes dispositivos que permitan monitorizar el entorno de la persona usuaria. Propone 30 dispositivos periféricos (10%) de los/as usuarios/as objeto de esta



Excmo. Ayuntamiento  
SANTA CRUZ DE TENERIFE  
Concejalía de Cohesión  
y Bienestar Social



licitación: de movilidad (detector de caídas, de movilidad, de apertura de puertas) y de seguridad (detector de gases, de fuego/humo, monóxido de carbono).

**Cruz Roja Española** hace referencia al tipo de alarmas que se producen por fallo en la tensión eléctrica, restablecimiento de la tensión, batería baja terminal, batería baja de la unidad de control, alarmas técnicas. La plataforma PNC permite diferenciar a los operadores del Centro las alarmas técnicas y las realizadas por la persona usuaria. Para cada tipo de alarmas existe un protocolo de actuación.

#### **Actividades de Ocio y Tiempo Libre:**

**Televida** propone una jornada de encuentros y 4 meriendas (reuniones informales) al año.

**Cruz Roja Española** visitas a diferentes museos, actividades de ocio en las Teresitas durante los meses de verano, celebración del día de Canarias, almuerzo anual de personas mayores.

#### **Actividades Formativas:**

**Televida** plantea actividades, por una parte, destinadas a las personas usuarias (guía de hábitos vida saludables), y por otra al personal que trabaja: elaboración del plan de formación, metodología, propuesta formativa, formación general: diferentes módulos, entrenamiento en el puesto, formación continua (nº de horas, destinatarios).

**Cruz Roja Española** propone cursos de pintura en óleo y acrílico; actividad física; talleres de poesía; manualidades; talleres de teatro; iniciación a la informática; familiarización y manejo de la telefonía móvil.

Todas estas prestaciones tienen un carácter preventivo y con la finalidad de la consecución de los objetivos del servicio.

Teniendo en cuenta las prestaciones complementarias que son comunes a ambos licitadores y que algunas de ellas define contenidos distintos, Cruz Roja Española oferta dos prestaciones más que son las siguientes:

**Ayuda a Domicilio complementaria.** El soporte mayoritario de este programa lo compone voluntarios. Implica diversas actividades destinadas a la integración de las personas en el entorno, a combatir el aislamiento, al fomento del bienestar, fomentar la libertad y la autonomía; a promover y fomentar y empoderar para el envejecimiento activo y saludable y a fomentar los encuentros y relaciones intergeneracionales. Todas las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria se pueden beneficiar de este proyecto.

**Transporte adaptado** (siempre que haya disponibilidad de vehículos): traslado a centros sanitarios, para la realización de gestiones a organismos públicos y privados y para periodos electorales.

**Por tanto, el conjunto de Prestaciones Complementarias que oferta Cruz Roja Española resulta más amplia, con un mayor catálogo que la empresa Televida.**



Excmo. Ayuntamiento  
SANTA CRUZ DE TENERIFE  
Concejalía de Cohesión  
y Bienestar Social



**2. Compromiso de recogida de llaves** del domicilio de personas solicitantes del servicio, la empresa **Televida** se compromete a la recogida de 10 llaves, si embargo **Cruz Roja Española** se compromete a un máximo de 5 llaves.

**3. Reducción del tiempo en el alta** de los servicios, ambas empresas se comprometen en un tiempo máximo de 10 días para el inicio del servicio.

De la aplicación del procedimiento de valoración, para el criterio: Mejoras del Servicio sin coste adicional al servicio, resulta la siguiente puntuación:

MEJORAS DEL SERVICIO SIN COSTE ADICIONAL				
EMPRESA	Prestaciones complementarias	Compromiso recogida de llaves	Reducción del tiempo en el alta de los servicios	Total puntos
<b>CRUZ ROJA ESPAÑOLA</b>	10 prestaciones	5 llaves	10 días	
<b>Puntos</b>	22 puntos	2 puntos	5 puntos	<b>29 puntos</b>
<b>TELEVIDA</b>	8 prestaciones	10 llaves	10 días	
<b>Puntos</b>	17,60 puntos	3 puntos	5 puntos	<b>25,6 puntos</b>

**Octava.-** Que en la oferta económica, para la ejecución del contrato de la prestación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, cada uno de los licitadores se ajusta a la Cláusula 5, del Pliego de Cláusulas Administrativas y a la Cláusula 13 del Pliego de Prescripciones Técnicas, que es la siguiente:

EMPRESA	PRECIO	IGIC	IMPORTE TOTAL
<b>CRUZ ROJA ESPAÑOLA</b>	<b>133.056,00 €</b>	<b>Exento</b>	<b>133.056,00 €</b>
<b>TELEVIDA</b>	<b>137.682,51 €</b>	<b>5%</b>	<b>144.566,63 €</b>



Excmo. Ayuntamiento  
SANTA CRUZ DE TENERIFE  
Concejalía de Cohesión  
y Bienestar Social



Por tanto, de la aplicación del procedimiento para criterios cuantificables resulta la siguiente puntuación respecto al criterio de Oferta Económica de prestación del servicio.

OFERTA ECONÓMICA				
EMPRESA	Puntuación Máxima	Mejor Oferta	Valor Oferta	Puntuación
	pm	mo	O	P
CRUZ ROJA ESPAÑOLA	30	133.056,00	133.056,00	30
TELEVIDA		133.056,00	137.682,51	27,61
Fórmula : $P = (pm*mo)/O$				

**Novena.-** Obtenida la puntuación respecto a cada uno de los criterios, y de acuerdo con el procedimiento de valoración establecido, el resultado final, producto de la suma de la puntuación total obtenida por cada una de las ofertas presentadas y admitidas a licitación es la siguiente:

VALORACIÓN FINAL				
EMPRESA	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Puntuación Total
CRUZ ROJA ESPAÑOLA	28	29	30	87
TELEVIDA	32	25,6	27,61	85,21

A la vista de lo expuesto y quedando de manifiesto que la proposición presentada por **Cruz Roja Española** ha obtenido mayor puntuación, se **PROPONE** la adjudicación del contrato del Servicio de Telesistencia a **CRUZ ROJA ESPAÑOLA**”.

La Mesa de contratación visto el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y de conformidad con el informe emitido por la Técnica de Ayuda a domicilio acuerda proponer al órgano de contratación:

**Primero.-** Requerir a **CRUZ ROJA ESPAÑOLA** para que en el plazo de 5 días hábiles a contar desde el siguiente a aquel en que hubiere recibido el requerimiento presente la documentación que se relaciona a continuación, acreditativa de estar al corriente con sus



Excmo. Ayuntamiento  
SANTA CRUZ DE TENERIFE  
Concejalía de Cohesión  
y Bienestar Social



obligaciones tributarias y con la Seguridad Social, de conformidad con el artículo 135 LCSP y la cláusula 19 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares:

- Original o Copia compulsada del último recibo del Impuesto de Actividades Económicas o el documento de alta en el mismo, cuando ésta sea reciente y no haya surgido aún la obligación de pago. El alta deberá adjuntarse en todo caso cuando en el recibo aportado no conste el epígrafe de la actividad. Esta documentación deberá estar referida al epígrafe correspondiente al objeto del contrato que les faculte para su ejercicio en el ámbito territorial en que las ejercen, debiendo complementarse con una declaración responsable del licitador de no haberse dado de baja en la matrícula del citado impuesto.
- Original o Copia compulsada de la certificación administrativa expedida por el órgano competente de la Administración del Estado, por lo que respecta a las obligaciones tributarias de este último.
- Original o Copia compulsada de la certificación administrativa expedida por el órgano competente de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias, por lo que respecta a las obligaciones tributarias con la misma.
- Original o copia compulsada de la certificación administrativa expedida por la Administración de este Excmo. Ayuntamiento por lo que respecta a sus obligaciones tributarias con esta administración municipal.

**Segundo.- CRUZ ROJA ESPAÑOLA** deberá aportar los documentos que acrediten la efectiva disposición de los medios que se hubiese comprometido adscribir a la ejecución del contrato, de acuerdo con lo previsto en la cláusula 14.5 y 19 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

**Tercero.- CRUZ ROJA ESPAÑOLA** deberá presentar en el plazo de 5 días hábiles a contar del siguiente a aquel en que se le notifique expresamente el requerimiento previsto en el artículo 135 de la LCSP el documento acreditativo de la constitución de la garantía definitiva, equivalente al 5% del importe de la adjudicación del contrato, excluido el IGIC, por importe de **6.652,80 €**, (SEIS MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y DOS CON OCHENTA CENTIMOS DE EURO) de conformidad con lo previsto en los artículos 87.1 y 135.2 de la LCSP y cláusulas 19 y 21 del Pliego de Cláusulas administrativas particulares.

**Cuarto.-** La adjudicación definitiva deberá realizarse dentro de los cinco días hábiles siguientes a aquél en que expire el plazo otorgado para la recepción de la documentación requerida.

**Quinto.-** La Empresa seleccionada CRUZ ROJA ESPAÑOLA presenta con fecha de registro de entrada en esta Corporación de 11 de abril del 2012 toda la documentación requerida por la Mesa de Contratación, cumplimentando en tiempo y forma lo dispuesto en el artículo 135 de la LCSP y 19 del Pliego de Cláusulas administrativas, y que comprende la siguiente documentación:



Excmo. Ayuntamiento  
SANTA CRUZ DE TENERIFE  
Concejalía de Cohesión  
y Bienestar Social



- Original o Copia compulsada del último recibo del Impuesto de Actividades Económicas o el documento de alta en el mismo, cuando ésta sea reciente y no haya surgido aún la obligación de pago. El alta deberá adjuntarse en todo caso cuando en el recibo aportado no conste el epígrafe de la actividad. Esta documentación deberá estar referida al epígrafe correspondiente al objeto del contrato que les faculte para su ejercicio en el ámbito territorial en que las ejercen, debiendo complementarse con una declaración responsable del licitador de no haberse dado de baja en la matrícula del citado impuesto.
- Original o Copia compulsada de la certificación administrativa expedida por el órgano competente de la Administración del Estado, por lo que respecta a las obligaciones tributarias de este último.
- Original o Copia compulsada de la certificación administrativa expedida por el órgano competente de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias, por lo que respecta a las obligaciones tributarias con la misma.
- Original o copia compulsada de la certificación administrativa expedida por la Administración de este Excmo. Ayuntamiento por lo que respecta a sus obligaciones tributarias.

Consta en el expediente documento contable en fase A acreditativos de la existencia de crédito, con cargo a la partida presupuestaria 000000 02500 23140 22799 51332, Documento Contable con número de apunte previo 920119000018 por importe de 155.448,00 € que comprenden los años 2012 y 2013 a iniciar en enero del año 2012, ambos por 77.724,00 € respectivamente.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

**PRIMERO.-** El órgano de contratación es el Consejo Rector del Instituto Municipal de Atención Social de conformidad con lo preceptuado en el la cláusula 2 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que han de regir el contrato para la prestación del servicio de teleasistencia, y su adjudicación corresponde en consecuencia a dicho órgano colegiado con arreglo al apartado ñ del artículo 7 de los vigentes Estatutos del organismo autónomo relativo a la competencia para la autorización y disposición o compromiso de gastos dentro de los límites del importe establecidos en las Bases Generales de Ejecución del Presupuesto. por lo que el Consejo Rector es el órgano competente para la adjudicación del contrato.

**SEGUNDO.-** Obran en el expediente administrativo de razón el informe preceptivo de la Dirección General de Hacienda de fecha 24 de febrero del 2011 .

Por lo expuesto, procede se eleve el expediente previo informe de la Intervención Delegada, al Consejo Rector del Instituto Municipal de Atención Social, propuesta de la Mesa de Contratación celebrada el día 28 de marzo del 2011 con arreglo al informe de la Técnica de ayuda a domicilio de la Sección de Programas Sectoriales e informe del Servicio de Atención Social con propuesta de que acuerde:

**1.-** La adjudicación definitiva del contrato para la prestación del servicio de teleasistencia domiciliaria a **CRUZ ROJA ESPAÑOLA** por resultar la oferta más ventajosa y haber presentado



Excmo. Ayuntamiento  
SANTA CRUZ DE TENERIFE  
Concejalía de Cohesión  
y Bienestar Social



en tiempo y forma la documentación requerida prevista en la cláusula 19 del Pliego de Cláusulas administrativas Particulares por importe de 133.056,00 € sin incluir el IGIC, del cual quedan exentos y que asciende a 6.652,80 € en un plazo de dos años con sujeción al Pliego de Prescripciones Técnicas y al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige la referida contratación, así como a su propia oferta.

2.- Anular el documento A/ por valor de 38.916,00 €, (TREINTA Y OCHO MIL NOVECIENTOS DIECISEIS EUROS) *Documento Contable nº 220120009628* correspondiente al presupuesto del año 2012 y con cargo a la partida 00000000 02500 23140 22799.

3.- Disponer el gasto por importe de 38.808,00 €, (TREINTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS OCHO EUROS) *Documento Contable nº 920120004891* correspondiente a la adjudicación del contrato de referencia por dos años (previsión de inicio desde junio 2012) parte de Junio a Diciembre del 2012 y con cargo a la partida 00000000 02500 23140 22799.

4.- Disponer el gasto por importe de 66.528,00 (SESENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS VEINTIOCHO CENTIMOS DE ERUOS) correspondiente al presupuesto del año 2013, *Documento Contable nº 920129000009*.

5.- Autorizar y disponer el gasto por importe de 27.720,00 € (VEINTISIETE MIL SETECIENTOS VEINTE EUROS) correspondiente a la adjudicación del contrato de teleasistencia por dos años (previsto inicio en junio 2012, parte de enero a mayo del año 2014. y con cargo a la citada partida presupuestaria 00000000 02500 23140 22799, *Documento Contable nº 920129000010*.

6.- Facultar al Sr.Presidente del IMAS para la formalización del contrato en el plazo de QUINCE DÍAS HÁBILES a contar desde la fecha de adjudicación definitiva.

7.- Notificar el presente acuerdo a las Empresas **TELEVIDA SERVICIOS SOCIOSANITARIOS S.L** y **CRUZ ROJA ESPAÑOLA**, así como publicarlo en el perfil del contratante con arreglo a lo dispuesto en el artículo 135.4 de la L.C.S.P y 19 del Pliego de Cláusulas administrativas particulares.

**El Secretario Delegado (Por Decreto  
De fecha 22 de Octubre del 2012)  
Pedro M. Ramos Izquierdo**

**V.B**  
**El Presidente del IMAS**  
**Jose Manuel Arocha Armas**



Excmo. Ayuntamiento  
SANTA CRUZ DE TENERIFE  
Concejalía de Cohesión  
y Bienestar Social

