



Fecha: 27/11/2017

INFORME TÉCNICO EN RELACIÓN AL EXPEDIENTE RELATIVO A LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA GESTIÓN INDIRECTA DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN EL MUNICIPIO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE.

1.- OBJETO

El objeto del presente informe técnico, es la valoración de las ofertas, presentadas por los licitadores para la contratación administrativa destinada a la Gestión Indirecta mediante concesión del Servicio de Ayuda a Domicilio de Santa Cruz de Tenerife, en relación a los criterios de adjudicación, recogidos en la cláusula 11 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

2.- LICITADORES.

Se presenta, al proceso de licitación, los siguientes licitadores:

- SERVISAR SERVICIOS SOCIALES, S.L.
- UTE RALONS SALUD S.L.-FUNDACIÓN CANARIA RALONS
- CLECE, S.A.
- UTE ASIDMA-ICOT
- VALORIZA SERVICIO A LA DEPENDENCIA
- GRUPO EULEN
- ARQUISOCIAL
- ARALIA SERVICIOS SOCIOSANITARIOS


3.- VALORACIÓN DE LAS OFERTAS

Las empresas licitadoras presentan las memorias técnicas que cumplen con los apartados señalados en la cláusula 11 del Pliego de Prescripciones Administrativas Particulares, con los siguientes criterios:

CRITERIOS DE VALORACIÓN	PUNTUACION MÁXIMA
Memoria Técnica	40 puntos
1. Descripción procedimiento de gestión del servicio.	Hasta 5,00 puntos

1/14

Código Seguro De Verificación:	gDm+6Sr3PbBtSfjEzrHMxQ--	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Luz Belen Gonzalez Celero	Firmado	05/12/2017 09:58:38
Observaciones		Página	1/14
Url De Verificación	https://sede.santacruzdetenerife.es/verifirma/code/gDm+6Sr3PbBtSfjEzrHMxQ--		



3/α →



2. Criterios generales en los que se basará la organización y funcionamiento del servicio.	Hasta 10,00 puntos
3. Criterios de coordinación	Hasta 5,00 puntos
4. Recursos humanos, técnicos y materiales a emplear	Hasta 10,00 puntos
5. Criterios e indicadores de seguimiento y control de calidad del servicio	Hasta 10,00 puntos

Toda la información contenida en cada una de las memorias técnicas ha sido tenida en cuenta para valorar los criterios señalados anteriormente.

Del análisis de los documentos presentados por las empresas (memorias técnicas), se extrae la siguiente valoración:

1. Descripción procedimiento gestión del Servicio.

Consideraciones generales:

- Proceso de alta del servicio,
- Proceso desarrollo del servicio
- Proceso finalización del servicio

Valoración: 5 puntos

SERVISAR

Amplia descripción de los contenidos de cada uno de los procesos detallándose cómo se llevan a cabo así como los profesionales involucrados en los mismos. Se diseñará un plan de intervención para cada persona teniendo en cuenta sus necesidades, preferencias y potencialidades. Las sustituciones ante incidencias no previstas se cubrirían en menos de 1 hora.

UTE RALONS

De manera esquemática se presenta los distintos procesos de gestión del servicio así como los profesionales involucrados en ellos. Las sustituciones se cubrirán en un plazo máximo de 24 horas.

CLECE

Amplia descripción de los contenidos de cada uno de los procesos detallándose cómo se llevan a cabo, así como los profesionales involucrados en los mismos. Contemplan un plan de intervención para cada persona usuaria del servicio. Las altas urgentes se realizarán en menos de 24 horas y las sustituciones ante incidencias se cubrirían de manera inmediata.

UTE ASIDMA-ICOT

Amplia descripción de los contenidos de cada uno de los procesos detallándose cómo se llevan a cabo, así como los profesionales involucrados en los mismos. Contemplan el plan de intervención para cada persona usuaria del servicio. Las altas urgentes se

Código Seguro De Verificación:	gDm+6Sr3PbBtSfjEZzHMxQ--	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Luz Belen Gonzalez Calero	Firmado	05/12/2017 09:58:38	
Observaciones		Página	2/14	
Url De Verificación	https://sede.santacruzdetenerife.es/verificma/cnde/gDm+6Sr3PbBtSfjEZzHMxQ--			



realizarán en menos de 12 horas y las sustituciones ante incidencias se cubrirían en el tiempo máximo de 1 hora.

VALORIZA

Amplia descripción de los contenidos de cada uno de los procesos detallándose cómo se llevan a cabo así como los profesionales involucrados en los mismos. Se diseñará un plan de intervención para cada persona teniendo en cuenta sus necesidades, preferencias y potencialidades. Cuentan con auxiliares de guardia para cubrir incidencias o urgencias (sin determinar en cuánto tiempo).

GRUPO EULEN

Amplia descripción de los contenidos de cada uno de los procesos detallándose cómo se llevan a cabo, así como los profesionales involucrados en los mismos. Contemplan un plan de intervención para cada persona usuaria del servicio. Las altas urgentes se realizarán en menos de 23 horas y las sustituciones de auxiliares se cubrirían de manera inmediata.

ARQUISOCIAL

Amplia descripción de los contenidos de cada uno de los procesos detallándose cómo se llevan a cabo, así como los profesionales involucrados en los mismos. Las sustituciones de auxiliares se cubrirían de manera inmediata dado que cuentan con bolsa de empleo.

ARALIA

Descripción de los contenidos de cada uno de los procesos: cómo se llevan a cabo y los profesionales involucrados en los mismos. Las sustituciones de auxiliares se cubrirían de manera inmediata ya que cuentan con auxiliares volantes.

En la siguiente tabla se puede ver las puntuaciones obtenidas, en el primer criterio, por las empresas licitadoras:

VALORACIÓN	Proceso alta (máx 2 p)	Proceso desarrollo (máx 2 p)	Proceso finalización (máx 1 p)	1º Criterio Puntuación Total
SERVISAR SERVICIOS SOCIALES, S.L.	2	1,95	1	4,95
UTE RALONS SALUD S.L.-FUNDACIÓN CANARIA RALONS	1,50	1,50	1	4,00
CLECE, S.A.	2	1,95	1	4,95
UTE ASIDMA-ICOT	2	2	1	5,00
VALORIZA SERVICIO A LA DEPENDENCIA	2	1,90	1	4,90
GRUPO EULEN	2	1,95	1	4,95
ARQUISOCIAL	2	1,50	1	4,50
ARALIA SERVICIOS SOCIO SANITARIOS	1,50	1,50	1	4,00

3/14

Código Seguro De Verificación	gDm+6Sx3PbBtSfjEzZHMxQ--	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Luz Belen Gonzalez Calero	Firmado	05/12/2017 09:58:38	
Observaciones		Página	3/14	
Url De Verificación	https://sede.santacruzdetenerife.es/verifirma/code/gDm+6Sx3PbBtSfjEzZHMxQ--			

SM



En la tabla expuesta existe diferencia de puntuación de 4 puntos a 5 puntos porque se ha tenido en cuenta: amplia descripción de los contenidos de los subprocesos, el tiempo de sustitución ante una incidencia, tiempo para comenzar un alta urgente

2. Criterios generales en los que se basará la organización y funcionamiento del Servicio.

Consideraciones generales:

- Organización: modelo de atención (servicios complementarios que mejoran la atención integral)
- Funcionamiento: puesta en marcha del servicio
- Control y seguimiento del servicio

Valoración: 10 puntos

SERVISAR

Modelo de atención centrado en la persona: el servicio se tiene que adaptar a la persona partiendo de una evaluación minuciosa de sus necesidades y de su entorno. Se contempla un plan de implantación del servicio y en el que se especifica la temporalidad, para garantizar la puesta en marcha del servicio desde el primer día. Proporciona un Servicio de Ayuda a Domicilio especializado formado por varias figuras profesionales, implicados en el plan individual de atención de la persona usuaria. Cuentan con un protocolo de adaptación del servicio en el que queda patente el seguimiento y control del servicio, no solo desde el inicio de la prestación sino en el desarrollo de la misma.

UTE RALONS

Modelo de atención centrado en la persona adaptándolo a las necesidades, capacidades y situación sociofamiliar. Se contempla la puesta en marcha del servicio sin especificar temporalidad; lo mismo sucede con el control de adaptación del servicio estableciendo la temporalidad de manera genérica. No desarrolla el proceso de seguimiento del servicio, solo hace mención de los instrumentos a utilizar.

CLECE

Modelo de atención centrada en la persona de forma integral: identificar sus capacidades, necesidades, preferencias y deseos para proporcionar una mejor atención directa. Se detalla un plan de puesta en marcha y de transición del servicio aunque no se refleja los plazos. Proporciona servicios complementarios, a través de varios profesionales que intervendrán en el plan individual de atención de la persona usuaria. Cuenta con protocolo de seguimiento y supervisión del servicio tanto desde el inicio como en el desarrollo del mismo.

UTE ASIDMA-ICOT

Modelo de atención centrada en la persona apoyando los recursos propios de la persona, compensar sus limitaciones y favorecer y potenciar su autonomía. Cuenta con protocolo para la transición del servicio y así garantizar la puesta en marcha y continuidad del mismo (no se especifica temporalidad). Proporciona un Servicio de Ayuda a Domicilio especializado, para una intervención temporal, formado por algunas figuras profesionales, implicados en el plan individual de atención de la persona usuaria.

4/14

Código Seguro De Verificación:	gDm+6Sr3PbBtSfjSZzHMxQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Luz Belen Gonzalez Calero	Firmado	05/12/2017 09:58:38	
Observaciones		Página	4/14	
Url De Verificación	https://sede.santacruzdetenerife.es/verifirma/cod/gDm+6Sr3PbBtSfjSZzHMxQ==			



Cuenta con protocolo de seguimiento y supervisión desde el inicio como en el desarrollo del mismo.

VALORIZA

Modelo de atención centrada en la persona basándose en la autonomía, participación, integralidad, individualidad, inclusión social, independencia y continuidad de la atención de la persona usuaria. Se detalla un plan de puesta en marcha reflejando temporalidad. Proporciona servicios complementarios, a través de varios profesionales que intervendrán en el plan individual de atención de la persona usuaria. Cuenta con protocolo de seguimiento y supervisión del servicio tanto desde el inicio como en el desarrollo del mismo.

GRUPO EULEN

Modelo de atención centrada en la atención integral de la persona: identificar el perfil y las características que presenta la persona, necesidades y preferencias individuales para proporcionar una mejor atención. Dado que actualmente es la empresa que presta el servicio, contempla un proceso de continuidad y de proceso de salida del servicio cumpliendo con los plazos que se les exija. Proporciona servicios complementarios, a través de algunos profesionales que intervendrán en el plan individual de atención de la persona usuaria, sin especifica el nº de horas de dedicación. Establece un proceso de seguimiento y supervisión del servicio tanto desde el inicio como en el desarrollo del mismo.

ARQUISOCIAL

Modelo de atención centrado en la persona para proporcionar una atención preventiva, formativa y rehabilitadora, de forma transversal y de trabajo interdisciplinar, que ayude a mantener la autodeterminación y el poder de toma de decisiones de las personas usuarias sobre cómo vivir manteniendo sus preferencias y respetando su proyecto de vida. Proporciona equipo de apoyo complementario formado por algunas figuras profesionales, implicados en el plan individual de atención de la persona usuaria. Cuentan con un protocolo de puesta en marcha del servicio (no así de adaptación del servicio) pero sin establecer periodicidad. El seguimiento tendrá lugar en todo el desarrollo del servicio. El horario de servicio indica que da comienzo a las 7,30 h, no ajustándose a lo establecido en el Pliego Técnico.

ARALIA

Modelo de atención integral centrado en la persona que de respuesta a las necesidades de las personas y sus familias. No se contempla un plan de implantación del servicio y en el que se especifique la periodicidad para la puesta en marcha del mismo. Establece un plan de seguimiento con 4 visitas anuales, al margen de las realizadas en el primer mes de servicio.

En la siguiente tabla se puede ver las puntuaciones obtenidas, en el segundo criterio, por las empresas licitadoras:

Código Seguro De Verificación:	gDw+6Sr3PbBtSfjEZzHPxQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Luz Belen Gonzalez Calero	Firmado	05/12/2017 09:58:38	
Observaciones		Página	5/14	
Url De Verificación	https://bede.santacruzdetenerife.es/verifirma/code/gDw+6Sr3PbBtSfjEZzHMxQ==			



VALORACIÓN	Organización: Modelo atención atención/servicios complementarios (máx. 4 p.)	Funcionamiento: puesta en marcha (máx 3 p.)	Control y seguimiento (máx 3 p.)	2º Criterio Puntuación Total
SERVISAR SERVICIOS SOCIALES, S.L.	4	3	3	10
UTE RALONS SALUD S.L.- FUNDACIÓN CANARIA RALONS	2	2,5	2	6.5
CLECE, S.A.	4	2.5	3	9.5
UTE ASIDMA-ICOT	3.5	2.5	3	9.0
VALORIZA SERVICIO A LA DEPENDENCIA	4	3	3	10
GRUPO EULEN	3	3	3	9
ARQUISOCIAL	0	0	0	0
ARALIA SERVICIOS SOCIO SANITARIOS	2	0	2.5	4.5

3. Criterios de Coordinación.

Consideraciones generales:

- Coordinación interna
- Coordinación externa

Valoración: 5 puntos

SERVISAR

Contemplan la coordinación a distintos niveles, tanto interna como externa, de forma individual y grupal, estableciendo periodicidad y la utilización de medios técnicos para facilitar dicha coordinación. Dentro de la coordinación externa refleja la de profesionales de otras entidades para la intervención conjunta respecto a personas usuarias y seguimiento de casos.

UTE RALONS

Contempla la coordinación interna pero sin especificar cómo se llevaría a cabo, periodicidad, si es a nivel grupal o individual. En lo referente a la coordinación externa no se especifica entre las distintas figuras profesionales que pueden intervenir en el funcionamiento del servicio.

CLECE

Contemplan la coordinación a distintos niveles, tanto interna como externa, de forma individual y grupal, estableciendo periodicidad y la utilización de medios técnicos para facilitar la coordinación. Dentro de la coordinación externa plasma la de profesionales de otras entidades para la intervención conjunta y/o resolución de incidencias.

6/14

Código Seguro De Verificación:	gDm-6Sr3PbBtSfjEzZHMxQ--	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Luz Belen Gonzalez Calero	Firmado	05/12/2017 09:58:38
Observaciones		Página	6/14
Url De Verificación	https://sede.santacruzdetenerife.es/verifirma/cod/gDm-6Sr3PbBtSfjEzZHMxQ--		





Considera la coordinación con personas usuarias con discapacidad auditiva y personas con visión limitada proporcionando los medios técnicos necesarios.

UTE ASIDMA-ICOT

Contemplan la coordinación a distintos niveles, tanto interna como externa, de forma individual y grupal, estableciendo periodicidad y la utilización de medios técnicos para facilitar la coordinación.

VALORIZA

Contempla la coordinación a distintos niveles, tanto interna como externa, de forma individual y grupal, estableciendo periodicidad y la utilización de medios técnicos para facilitar la coordinación. Dentro de la coordinación externa hace alusión la de profesionales de otras entidades para la optimización de recursos con repercusión directa en personas usuarias.

GRUPO EULEN

Contempla la coordinación a distintos niveles, tanto interna como externa, de forma individual y grupal, estableciendo periodicidad y la utilización de medios técnicos para facilitar la coordinación.

ARQUISOCIAL

Contempla la coordinación a distintos niveles, tanto interna como externa, de forma individual y grupal, estableciendo periodicidad y la utilización de medios técnicos que facilitan dicha coordinación.

ARALIA

Contempla la coordinación a distintos niveles, tanto interna como externa, de forma individual y grupal, estableciendo periodicidad y la utilización de medios técnicos que facilitan dicha coordinación.

En la siguiente tabla se puede ver las puntuaciones obtenidas, en el tercer criterio, por las empresas licitadoras:

VALORACIÓN	Coordinación interna (máx. 2,5 p.)	Coordinación Externa (máx.2,5 p.)	3º Criterio Puntuación Total
SERVISAR SERVICIOS SOCIALES, S.L.	2,5	2,3	4,8
UTE RALONS SALUD S.L.-FUNDACIÓN CANARIA RALONS	1,0	1,0	2,0
CLBCE, S.A.	2,5	2,5	5,0
UTE ASIDMA-ICOT	2,5	2,2	4,7
VALORIZA SERVICIO A LA DEPENDENCIA	2,5	2,3	4,8
GRUPO EULEN	2,5	2,2	4,7
ARQUISOCIAL	2,5	2,2	4,7
ARALIA SERVICIOS SOCIOSANITARIOS	2,5	2,2	4,7

7/14

Código Seguro De Verificación:	gDm+6Sr3PbBtSfjE2zHMxQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Luz Belen Gonzalez Calero	Firmado	05/12/2017 09:58:38	
Observaciones		Página	7/14	
Url De Verificación	https://sede.santacruzdetenerife.es/verifirma/code/gDm+6Sr3PbBtSfjE2zHMxQ==			



4. Recursos Humanos, técnicos y materiales a emplear.

Consideraciones generales

- Recursos humanos: Profesionales (número, categoría, contratación); Contratación de colectivos en situación de exclusión social y/o personas con dificultades de acceso al mundo laboral; Plan de formación (inicial, específica, continua, horas destinadas a la formación)
- Medios técnicos (sistemas de control cumplimiento de servicio, seguimiento)
- Medios materiales (sede, epis, ayudas técnicas, ayudas económicas, etc).

Valoración 10 puntos

SERVISAR

Recursos humanos: Dentro del personal básico, falta la figura de 1 auxiliar administrativo, y la figura del coordinador no se ajusta al ratio establecido en el Pliego Técnico para el desarrollo de la prestación. Aparte del personal Staff de la empresa, incrementa figuras profesionales (contratados a jornada parcial), no contempladas en el Pliego, que aumentan y mejoran la calidad del servicio a prestar. Garantiza la formación exigida a todos los profesionales. Contemplan un Plan de formación anual (inicial, específica y continua) estableciendo las horas que se va a impartir para cada categoría profesional. Ofrece teléfono gratuito línea 900. Favorece la contratación de colectivos en situación de exclusión social.

Recursos técnicos: Facilita un teléfono móvil para cada una de las auxiliares así como para el equipo de coordinación además de un portátil. Cuenta con herramienta informática de gestión que permite el acceso a todos los profesionales (incluidos los técnicos municipales), inmersos en la gestión del servicio, con las estrictas medidas de seguridad y protección de datos. Control de presencia de las auxiliares en los domicilios por vía telemática. Teléfono de guardia.

Recursos materiales: Con respecto a la sede, estará equipada de los medios necesarios para la atención y el funcionamiento laboral de los trabajadores. Disponibilidad de vehículo para el personal coordinador. Contemplan acciones de mejora de las condiciones laborales sociales para toda la plantilla y específicas para auxiliares de ayuda a domicilio. Ofrecen variedad de ayudas económicas y servicios gratuitos anuales a personas usuarias. Material adecuado para el desarrollo del puesto de trabajo, siguiendo las normas de prevención de riesgos laborales

UTE RALONS

Recursos humanos: Cuenta con el personal exigido en el Pliego Técnico para el desarrollo de la prestación. Posee un Plan de formación inicial para todo el personal sin detallar las horas para el grupo de auxiliares y continuo sin detallar las horas para el equipo de coordinadoras.

Recursos técnicos: Dispositivo móvil para cada auxiliar así como para cada coordinadora. Control de presencia de las auxiliares en los domicilios. Cuenta con herramienta informática de gestión que permite el acceso a todos los profesionales (incluidos los técnicos municipales) inmersos en la gestión del servicio, con las estrictas medidas de seguridad y protección de datos. Ofrece teléfono gratuito línea 900 a la persona usuaria.

8/14

Código Seguro De Verificación:	gDm+6Sr3PbBtSfjEzZHxQ--	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Luz Belen Gonzalez Calero	Firmado	05/12/2017 09:58:38	
Observaciones		Página	8/14	
Url De Verificación	https://sede.santacruzdetenerife.es/verifirma/code/gDm+6Sr3PbBtSfjEzZHxQ--			



Recursos materiales: En lo que a la sede respecta estará prevista de mobiliario y material suficiente para el funcionamiento del servicio. Material adecuado para el desarrollo del puesto de trabajo, siguiendo las normas de prevención de riesgos laborales.

CLECE

Recursos humanos: Cuenta con el personal básico para el desarrollo de la prestación, mejorando el ratio de atención por cada una de las coordinadoras de zona. Refiere de un retén de auxiliares y 1 coordinadora para cubrir incidencias de forma inmediata. Aparte del personal Staff de la empresa, incrementa notablemente figuras profesionales (contratados a jornada parcial), no contempladas en el Pliego, que aumentan y mejoran la calidad del servicio a prestar. Garantiza la formación exigida a todos los profesionales. Contemplan un Plan de formación anual (inicial, continua) estableciendo nº de horas que se va a impartir para cada categoría profesional. Favorece la inserción laboral de colectivos desfavorecidos.

Recursos técnicos: Facilita un teléfono móvil para cada una de las auxiliares así como para el equipo de coordinación además de un portátil. Cuenta con herramienta informática de gestión que permite el acceso a todos los profesionales (incluidos los técnicos municipales), inmersos en la gestión del servicio, con las estrictas medidas de seguridad y protección de datos. Control de presencia de las auxiliares en los domicilios. Línea 900 gratuita para las llamadas de las personas usuarias. Disponen de varias líneas de teléfono a disposición del IMAS; ofrece dispositivos teleasistencia móvil+geolocalización para personas que presenten episodios de desorientación y diversos tipos de ayudas técnicas.


Recursos materiales: Con respecto a la sede será accesible y estará equipada de los medios necesarios para la atención y el funcionamiento laboral de los trabajadores. Amplía el horario de atención al público 1 día más (sábado). Tiene en consideración algunas mejoras de las condiciones laborales para los profesionales al servicios de las personas usuarias Disponibilidad de vehículo para el personal coordinador. Facilita una amplia gama de productos y útiles en beneficio de la persona usuaria y de los perfiles profesionales complementarios.

UTE ASIDMA-ICOT

Recursos humanos: Cuenta con el personal básico para el desarrollo de la prestación, mejorando el ratio de atención por cada una de las coordinadoras de zona. Dispone de con auxiliares volantes y de guardia para cubrir la sustituciones inmediatamente o las urgencias. Aparte del personal Staff de la empresa, incrementa figuras profesionales (contratados a jornada parcial pero sin especificar el tiempo de dedicación mensual), no contempladas en el Pliego, que aumentan y mejoran la calidad del servicio a prestar. Garantiza la formación exigida a todos los profesionales. Contemplan un Plan de formación (inicial, obligatoria, específica y de reciclaje) pero no se detalla el nº de horas que dedica a cada bloque de formación. Favorece la inserción laboral a colectivos especiales.

Recursos técnicos: Facilita un teléfono móvil para cada una de las auxiliares así como para el equipo de coordinación. Cuenta con herramienta informática de gestión que permite el acceso a todos los profesionales (incluidos los técnicos municipales), inmersos en la gestión del servicio, con las estrictas medidas de seguridad y protección

Código Seguro De Verificación:	gDm+6Sr3PbBtSfjEZzHMxQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Luz Beten Gonzalez Calero	Firmado	05/12/2017 09:58:38
Observaciones		Página	9/14
Url De Verificación	https://sede.santacruzdetenerife.es/verifirma/code/gDm+6Sr3PbBtSfjEZzHMxQ==		



390 y



de datos. Control de presencia de las auxiliares en los domicilios. Línea 900 gratuita para las llamadas de las personas usuarias. Teléfono de guardia.

Recursos materiales: Con respecto a la sede céntrica y accesible, equipada de los medios necesarios para la atención y el funcionamiento laboral de los trabajadores. Facilita el material adecuado para el desarrollo del puesto de trabajo, siguiendo las normas de prevención de riesgos laborales.

VALORIZA

Recursos humanos: Cuenta con el personal básico para el desarrollo de la prestación, mejorando el ratio de atención por cada una de las coordinadoras de zona, además de 1 auxiliar de guardia por cada distrito para cubrir incidencia y/o urgencias. Aparte del personal Staff de la empresa, incrementa notablemente figuras profesionales (contratados a jornada parcial), no contempladas en el Pliego, que aumentan y mejoran la calidad del servicio a prestar. Garantiza la formación exigida a todos los profesionales. Refiere de un Plan de formación impartiendo horas solo en formación específica por cada categoría profesional. Favorece la contratación de personas con dificultad de acceso al mercado laboral.

Recursos técnicos: Facilita un teléfono móvil para cada una de las auxiliares así como para el equipo de coordinación además de tablets. Cuenta con herramienta informática de gestión que permite el acceso a todos los profesionales (incluidos los técnicos municipales), inmersos en la gestión del servicio, con las estrictas medidas de seguridad y protección de datos. Control de presencia de las auxiliares en los domicilios. Línea 900 de atención gratuita a las personas usuarias las 24 horas, así como teléfono de guardia. Contempla servicios de transporte adaptado.

Recursos materiales: Con respecto a la sede, ésta será céntrica, accesible y equipada de los medios necesarios para la atención y el funcionamiento laboral de los trabajadores. Disponibilidad de vehículo para el personal coordinador. Contempla alguna acción de mejora de las condiciones laborales sociales para los profesionales en la atención directa del Servicio de Ayuda a Domicilio. Ofrece determinados servicios gratuitos a personas usuarias. Facilita el material adecuado para el desarrollo del puesto de trabajo, siguiendo las normas de prevención de riesgos laborales.

GRUPO EULEN

Recursos humanos: Cuenta con el personal exigido en el Pliego Técnico para el desarrollo de la prestación. Aparte del personal Staff de la empresa, incrementa algunas figuras profesionales (sin determinar horas de contrato), no contempladas en el Pliego, que aumentan y mejoran la calidad del servicio a prestar. Garantiza la formación exigida a todos los profesionales. Contemplan un Plan de formación (inicial, continua y específica) estableciendo número de horas que se impartirá para cada categoría profesional.

Recursos técnicos: Dispositivo móvil para cada auxiliar así como para el equipo de coordinación además de ordenador. Control de presencia de las auxiliares en los domicilios. Cuenta con herramienta informática de gestión que permite el acceso a todos los profesionales (incluidos los técnicos municipales) inmersos en la gestión del servicio, con las estrictas medidas de seguridad y protección de datos. Proyecto piloto de un gestor de comunicaciones.

Código Seguro De Verificación:	gDm+6Sr3PbBtSfjEZzHMxQ--	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Luz Belen Gonzalez Calero	Firmado	05/12/2017 09:58:38
Observaciones		Página	10/14
Url De Verificación	https://sede.santacruzdetenerife.es/verifirma/code/gDm+6Sr3PbBtSfjEZzHMxQ--		



522 ✓



Recursos materiales: En lo que a la sede respecta estará prevista de mobiliario y material suficiente para el funcionamiento del servicio. Material adecuado para el desarrollo de puestos de trabajo, siguiendo las normas de prevención de riesgos laborales. Vehículo para el desplazamiento de las coordinadoras. Servicios de proximidad a personas usuarias y familia.

ARQUISOCIAL

Recursos humanos: Cuenta con el personal exigido en el Pliego Técnico para el desarrollo de la prestación. Aparte del personal Staff de la empresa, incrementa notablemente figuras profesionales, no contempladas en el Pliego, que aumentan y mejoran la calidad del servicio a prestar. Garantiza la formación exigida a todos los profesionales. Contemplan un Plan de formación (inicial, continua) estableciendo número de horas que se impartirá para cada categoría profesional. Favorece la contratación de personas pertenecientes a colectivos considerados en riesgo.

Recursos técnicos: Dispositivo móvil para cada auxiliar así como para el equipo de coordinación además de tablets. Control de presencia de las auxiliares en los domicilios. Cuenta con herramienta informática de gestión que permite el acceso a todos los profesionales (incluidos los técnicos municipales) inmersos en la gestión del servicio, con las estrictas medidas de seguridad y protección de datos.

Recursos materiales: En lo que a la sede respecta estará prevista de mobiliario y material suficiente para el funcionamiento del servicio. Material adecuado para el desarrollo de puestos de trabajo, siguiendo las normas de prevención de riesgos laborales. Elaboración y divulgación de material divulgativo del servicio. Puesta en marcha de un programa de fomento de las relaciones intergeneracionales.

ARALIA

Recursos humanos: Cuenta con el personal básico para el desarrollo de la prestación, y con un equipo técnico de apoyo sin dedicación exclusiva al servicio, al igual que un comité multidisciplinar de asesoramiento y asistencia (sin especificar funciones ni tiempo de dedicación. Se hace mención de la figura de auxiliares volantes (sin especificar número) para cubrir incidencias y/o urgencias. No se contempla el plan de formación exigida en el Pliego Técnico para todos los profesionales.

Recursos técnicos: Dispositivo móvil para cada auxiliar así como para el equipo de coordinación además de ordenador portátil. Control de presencia de las auxiliares en los domicilios. Cuenta con herramienta informática de gestión que permite el acceso a todos los profesionales (incluidos los técnicos municipales) inmersos en la gestión del servicio, con las estrictas medidas de seguridad y protección de datos. Sistema informático que permite a familiares (no convivientes) de estar informados del desarrollo del servicio. Teléfono gratuito línea 900 para las personas usuarias. Establecimiento de un teléfono de atención 24 horas del día

Recursos materiales: En lo que a la sede respecta estará prevista de mobiliario y material suficiente para el funcionamiento del servicio. Material adecuado para el desarrollo de puestos de trabajo, siguiendo las normas de prevención de riesgos laborales. Procedimiento para favorecer y potenciar las redes de apoyo familiar o vecinal.

Código Seguro De Verificación:	gDm+6Sr3PbBtSfjEZzHMxQ--	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Luz Belen Gonzalez Calero	Firmado	05/12/2017 09:58:38	
Observaciones		Página	11/14	
Url De Verificación	https://sede.santacruzdetenerife.es/verifirma/codde/gDm+6Sr3PbBtSfjEZzHMxQ--			



En la siguiente tabla se puede ver las puntuaciones obtenidas, en el cuarto criterio, por las empresas licitadoras:

VALORACIÓN	Recursos humanos (máx.4 p.)	Medios Técnicos (máx.3 p.)	Medios Materiales (máx.3 p.)	4º Criterio Puntuación Total
SERVISAR SERVICIOS SOCIALES, S.L.	0,00	0,00	0,00	0,00
UTE RALONS SALUD S.L.- FUNDACIÓN CANARIA RALONS	0,60	1,35	0,20	2,15
CLECE, S.A.	3,75	2,15	2,10	8,00
UTE ASIDMA-ICOT	1,25	1,65	0,20	3,10
VALORIZA SERVICIO A LA DEPENDENCIA	3,25	2,30	0,90	6,45
GRUPO EULEN	1,20	1,45	0,50	3,15
ARQUISOCIAL	2,90	1,00	0,55	4,45
ARALIA SERVICIOS SOCIOSANITARIOS	0,00	0,00	0,00	0,00

Tal y como se refleja en la tabla anterior, el primer subcriterio tiene más puntuación que los otros dos subcriterios porque en él, no solamente se contemplan los profesionales implicados en la gestión del servicio, sino además el plan de formación y la contratación de colectivos en situación de exclusión social.

5. Criterios e indicadores de seguimiento y control de calidad del servicio.

Consideraciones generales:

- Certificados de calidad y auditorías externas
- Indicadores de seguimiento y evaluación
- Herramientas utilizadas

Valoración 10 puntos

SERVISAR

Cuenta con certificaciones de calidad emitidas por los órganos competentes, basados en el cumplimiento de las normas establecidas, entre otras, sobre calidad de gestión del servicio. Se comprometen a certificar el SAD durante el primer año, renovando dicha certificación anualmente. Cuentan con las herramientas necesarias, tanto internas como externas para el seguimiento y control del servicio, tales como: amplio abanico de indicadores cuantitativos y cualitativos, protocolos de actuación.

UTE RALONS

Cuenta con certificaciones de calidad emitidas por los órganos competentes, basados en el cumplimiento de las normas establecidas, entre otras, sobre gestión de calidad. Cuenta con herramientas necesarias para el seguimiento y control del servicio: indicadores cuantitativos y cualitativos, protocolos de actuación

12/14

Código Seguro De Verificación:	gDm+6Sr3PbBtSfjEZzHMxQ--	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Luz Belen Gonzalez Calero	Firmado	05/12/2017 09:58:38	
Observaciones		Página	12/14	
Url De Verificación	https://sede.santacruzdetenerife.es/verifirma/code/gDm+6Sr3PbBtSfjEZzHMxQ--			



CLECE

Cuenta con certificaciones de calidad emitidas por los órganos competentes, basados en el cumplimiento de las normas establecidas, entre otra, sobre calidad gestión del servicio. Se comprometen a certificar la calidad del SAD, después del primer año de contrato, mantenerlo hasta la finalización del mismo en varias certificaciones. Cuenta con un amplio abanico de herramientas e indicadores, tanto internos como externos para el seguimiento y control del servicio. Subcontrata los servicios de una empresa quién realizará 3 auditorías para valorar la ejecución del servicio.

UTE ASIDMA-ICOT

Cuenta con certificación de calidad emitidas por los órganos competentes, basados en el cumplimiento de las normas establecidas, entre otras, sobre gestión de calidad del servicio. Se comprometen a certificar la calidad del SAD, en los 6 primeros meses, a los 3 y 6 años. Dispone de herramientas e indicadores, tanto internos como externos, para el seguimiento y control del servicio.

VALORIZA

Cuenta con certificaciones de calidad emitidas por los órganos competentes, basados en el cumplimiento de las normas establecidas, entre otras, sobre gestión de calidad. Cuenta con un amplio abanico de herramientas e indicadores, tanto internos como externos para el seguimiento y control del servicio. Subcontrata los servicios de una empresa quién realizará, con frecuencia anual, auditorías para valorar la ejecución del servicio.

GRUPO EULEN

Cuenta con certificaciones de calidad emitidas por los órganos competentes, basados en el cumplimiento de las normas establecidas, entre otras, sobre gestión de calidad. Disponen de herramientas e indicadores, tanto internos como externos para el seguimiento y control del servicio.

ARQUISOCIAL

Cuenta con certificaciones de calidad emitidas por los órganos competentes, basados en el cumplimiento de las normas establecidas, entre otras, sobre gestión de calidad. Disponen de herramientas e indicadores, tanto internos como externos para el seguimiento y control del servicio.

ARALIA

Cuenta con certificaciones de calidad emitidas por los órganos competentes, basados en el cumplimiento de las normas establecidas, entre otra, sobre calidad en la gestión del servicio. Cuenta con herramientas y una amplia gama de indicadores, tanto internos como externos para el seguimiento y control del servicio.

13/14

Código Seguro De Verificación:	gDm+6Sr3PbBtSfjE2zHMxQ--	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Luz Belen Gonzalez Calero	Firmado	05/12/2017 09:58:38	
Observaciones		Página	13/14	
Url De Verificación	https://sede.santacruzdetenerife.es/verifirma/code/gDm+6Sr3PbBtSfjE2zHMxQ--			

224 X



En la siguiente tabla se puede ver las puntuaciones obtenidas, en el quinto criterio, por las empresas licitadoras:

VALORACIÓN	Certificados de calidad/auditorías externas (máx.5 p.)	Indicadores (máx.2,5 p.)	Herramientas (máx. 2,5 p.)	5º Criterio Puntuación Total
SERVISAR SERVICIOS SOCIALES, S.L.	5,0	2,5	2,5	10,0
UTE RALONS SALUD S.L. - FUNDACIÓN CANARIA RALONS	4,0	2,0	2,0	8,0
CLECE, S.A.	5,0	2,5	2,5	10,0
UTE ASIDMA-ICOT	4,5	2,5	2,5	9,5
VALORIZA SERVICIO A LA DEPENDENCIA	5,0	2,5	2,5	10,0
GRUPO EULEN	4,0	2,0	2,0	8,0
ARQUISOCIAL	4,0	2,0	2,0	8,0
ARALIA SERVICIOS SOCIO SANITARIOS	4,0	2,5	2,5	9,0

En relación a lo expuesto, se concluye las puntuaciones de las ofertas presentadas

VALORACIÓN	1.Criterio	2.Criterio	3.Criterio	4.Criterio	5. Criterio	TOTAL
SERVISAR SERVICIOS SOCIALES, S.L	4.95	10	4.8	0.00	10.0	29.75
UTE RALONS SALUD S.L.-FUNDACIÓN CANARIA RALONS	4.00	6.5	2.0	2.15	8.0	22,65
CLECE, S.A.	4.95	9.5	5.0	8.00	10.0	37,45
UTE ASIDMA-ICOT	5.00	9.0	4.7	3.10	9.5	31,30
VALORIZA SERVICIO A LA DEPENDENCIA	4.90	10	4.8	6.45	10.0	36.15
GRUPO EULEN	4.95	9.0	4.7	3.15	8.0	29.80
ARQUISOCIAL	4.50	0.0	4.7	4.45	8.0	21.65
ARALIA SERVICIOS SOCIO SANITARIOS	4.00	4.5	4.7	0.00	9.0	22.20

A la vista de lo expuesto y quedando de manifiesto que la memoria técnica presentada por la empresa **CLECE, S.A.** ha obtenido mayor puntuación: **37,45 puntos.**

Técnica en Atención Domiciliaria

Luz Belén González Calero

14/14

Código Seguro De Verificación:	gDm+6Sr3PbBtSfjEZzHMxQ--	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Luz Belen Gonzalez Calero	Firmado	05/12/2017 09:58:38	
Observaciones		Página	14/14	
Url De Verificación	https://sede.santacruzdetenerife.es/verifirma/code/gDm+6Sr3PbBtSfjEZzHMxQ--			