



# AJUNTAMENT DE SANT VICENT DEL RASPEIG

CIF: P-0312200-I  
Plaza de la Comunitat Valenciana, 1 - 03690 Sant Vicent del Raspeig (Alicante)  
Tlf.: 965675065 – Fax: 965669651  
Web: <http://www.raspeig.org>  
E-mail: [contratacion@raspeig.org](mailto:contratacion@raspeig.org)

CONTRATACIÓN

AMI/nss

Exp. Cserv11/14

**ALFONSO MOLLÁ IVORRA, SECRETARIO DE LA MESA DE CONTRATACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE SAN VICENTE DEL RASPEIG,**

**CERTIFICO:** Que en la sesión de la Mesa de Contratación celebrada el día 13 de febrero de 2015, se adoptó el siguiente **ACUERDO:**

←←

**PRIMERO: CONTRATO DE SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO (EXP. CSERV11/14): CONOCIMIENTO INFORME VALORACIÓN SOBRE Nº 2 (OFERTA TECNICA) Y, EN SU CASO, APERTURA DEL SOBRE Nº 3 (OFERTA ECONOMICA).**

- *Procedimiento de Adjudicación: Procedimiento abierto.*
- *Exigencias documentales sobre las que tiene lugar la calificación: Se especifican en el Pliego de Cláusulas Jurídico-Administrativas (cláusula 4ª).*
- *Aprobación expediente de contratación: Acuerdo de la Junta de Gobierno Local de 07 de noviembre de 2014.*
- *Tramitación: Ordinaria.*
- *Garantía Provisional: no se exige.*
- *Presupuesto de licitación: Se ha determinado como tipo de licitación el precio/hora de servicio prestado, a razón de 16,34 euros/hora, IVA no incluido (10%), estableciéndose un importe máximo anual de 250.000,00 euros, conforme a las previsiones efectuadas.*
- *Plazo de duración: El plazo de duración del contrato se ha establecido en DOS (2) años. Queda establecida la posibilidad de dos prórrogas anuales.*

*Interesa a modo previo, retrotraer, el expediente al acto de apertura del sobre 2 "PROPUESTA TÉCNICA", celebrado el día 16/01/15 cuyo resultado fue el siguiente:*

*"PRIMERO: Excluir a la PLICA 7: FERROVIAL SERVICIOS, S.A., al no haber subsanado las deficiencias observadas.*

*SEGUNDO: Dar traslado del sobre nº 2 "OFERTA TÉCNICA" de las ofertas admitidas al Técnico Municipal competente, para su evaluación conforme a los criterios del Pliego de Condiciones Técnicas, tras lo cual se someterá nuevamente a esta Mesa a los efectos de apertura del sobre nº 3 "OFERTA ECONÓMICA".*

*Se ha efectuado la valoración técnica del referido sobre nº 2, realizada mediante informe de fecha 06/02/2015, suscrito por el Jefe de Servicio de Bienestar Social, D. Marino Martínez Ximénez, con el siguiente tenor:*

**1º IDONEIDAD Y ADECUACIÓN DEL PROYECTO TÉCNICO DE LA EMPRESA PARA LA PRESTACIÓN DEL SAD AL MUNICIPIO DE SAN VICENTE DEL RASPEIG: ORGANIZACIÓN, METODOLOGÍA, GESTIÓN, FUNCIONAMIENTO, COORDINACIÓN, RECURSOS TÉCNICOS Y HUMANOS (HASTA 20 PUNTOS)**

❖ VALORIZA: 18

**Valoración general de proyecto:**

*Proyecto con una argumentación sólida, coherente, completo, bien estructurado.*

*Realiza el esfuerzo de reflejar en el proyecto características del municipio.*

**Innovaciones:**

- Destacar en el personal auxiliar una función de "observación y prevención" (que interpretamos en las demás ofertas se da por sentado)
- Innovación metodológica con la existencia del apoyo de un equipo interdisciplinar
- Comisiones de seguimiento de casos especiales
- Comité de ética
- Coordinación sociosanitaria
- Talleres para usuarios y familiares
- Innovaciones medioambientales

**Adecuación diagrama de procesos:**

Adecuado, claridad en las ideas y en la exposición.

Tratándose de una empresa perteneciente a un grupo, adquiere en el proyecto gran relevancia el papel del Gerente.

Debiera haberse reflejado a este nivel la importancia del Ayuntamiento como parte activa en todo el proceso, incluidas las incidencias, quejas y reclamaciones que se tramitan y gestionan internamente comunicándose al Ayuntamiento la resolución de las mismas.

---

❖ SALGEIIS:16

**Valoración general de proyecto:**

Proyecto conciso y breve

Compromiso expreso de ejecución de tareas del personal acordes al Pliego de Condiciones Técnicas.

Metodología flexible, activa y dinámica

**Innovaciones:**

- Sede oficial en el municipio de San Vicente del Raspeig
- Disponibilidad de grúas, bastones, sillas de ducha para utilización de los beneficiarios del servicio
- Alusión a equipo informático y soporte de programas adecuado

**Adecuación diagrama de procesos:**

Adecuado

Claridad en las ideas y en la exposición

---

❖ EULEN:16

**Valoración general del proyecto:**

Proyecto completo en cuanto a la información que proporciona.

Da respuesta a las cuestiones a valorar por nuestra parte.

Refleja un esfuerzo por trasladar las incidencias en la ejecución del servicio al Ayuntamiento de forma inmediata

**Innovaciones**

- Proporciona gran cantidad de herramientas de registro, manuales y protocolos
- Sede en Alicante

**Adecuación diagrama de procesos**

Adecuado

Claridad en las ideas y en la exposición

---

❖ CLECE: 11

**Valoración general del proyecto:**

El proyecto presentado presenta dos partes diferenciadas que podríamos decir, que en cierta forma, entendemos, entran en contradicción y ponen de manifiesto un insuficiente esfuerzo en presentar un proyecto coherente, serio y realista. En una primera parte, teórica en exceso, describe protocolos y funciones de las auxiliares de hogar no requeridas en nuestro pliego de condiciones. Expone además un diagrama de procesos del que se desprende una



*autonomía en la ejecución del servicio que nada tiene que ver con nuestro modelo de detección del caso y diagnóstico, resolución y determinación de la modalidad de servicio y prestaciones por parte del Ayuntamiento.*

*Detalla en exceso protocolos de funcionamiento*

*Realiza el esfuerzo de reflejar en el proyecto características del municipio.*

**Innovaciones**

- *Es un proyecto que presenta innovaciones en cuanto a conceptos que consideramos interesantes: comportamientos “violentos” durante el desarrollo del servicio, conflictos usuario- auxiliar del SAD, protocolo de ausencia en el domicilio de usuario y comunicación inmediata al coordinador del SAD*
- *Propone visitas al domicilio del usuario de forma general por parte del Equipo externo de gestión de calidad con las que no estamos de acuerdo por la intromisión en la intimidad, obviando además en un primer momento el traslado de la información recogida al Ayuntamiento y recogiendo esta idea de coordinación en otro apartado más avanzado del proyecto (pg.67)*
- *El concepto de “incidencia” de su proyecto se entiende como “existencia de roces entre beneficiario y auxiliar del SAD”, no recoge en el proyecto presentado nuestro concepto*

**Adecuación diagrama de procesos**

*Adecuado*

---

❖ ARETÉ:10

**Valoración general del proyecto:**

*Deficiencias en cuanto a la estructura del proyecto presentado, dan lugar a confusiones en el diagrama de procesos, en la comprensión de las funciones de los distintos profesionales implicados en el servicio (de la empresa y municipales).*

**Innovaciones**

*Permanencia de la auxiliar en el domicilio ante una urgencia hasta la resolución de la misma y comunicación ágil al Ayuntamiento*

**Adecuación diagrama de procesos**

*Confuso en su explicación*

**2º PROYECTO DE GESTIÓN DE CALIDAD, INDICANDO MECANISMOS DE CONTROL, EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO (HASTA 9 PUNTOS)**

❖ VALORIZA: 7

**Certificación de calidad**

*Certificación ISO*

**Mecanismos de control:**

*Control SICH*

**Valoración proyecto calidad:**

*En este apartado desarrolla un Proyecto práctico del significado de calidad y control tanto del trabajo llevado a cabo por los profesionales como del grado de satisfacción de los beneficiarios y el Ayuntamiento. Destacamos nuevamente la solvencia en este apartado ya que en su redacción no se queda en un nivel teórico, sino que vuelve a mencionar en determinados aspectos tales como la coordinación, a los que se hace alusión en el primer punto (proyecto propiamente dicho y valorado en el punto anterior)*

**Otros:**

- *Cambios mínimos de auxiliar siempre justificados y comunicados previamente a los beneficiarios, al Ayuntamiento, incluso los retrasos en la ejecución del servicio*

- Definición del concepto "calidad" correcta y precisa, incluyéndose en este el control y evaluación del trabajo de la auxiliar, y especifica además otros parámetros de calidad.
- Consideración de la "encuestas de satisfacción" en el apartado de sugerencias, y metodología de resolución de las mismas.
- Los contenidos de las encuestas de satisfacción se consensúan con el Ayuntamiento previamente. Posibilitan que la encuesta sea respondida por familiares en caso de deterioro cognitivo importante del beneficiario directo del servicio.
- Consideración de las visitas de seguimiento por parte del Coordinador de la empresa como parte de la calidad
- Plan de prevención de absentismo de las auxiliares
- Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones y registro de todos ellos, se da traslado de todo ello el Ayuntamiento una vez solucionado. Considero necesaria la notificación inmediata al Ayuntamiento de la existencia de las mismas, previamente a la comunicación de su resolución. Esta circunstancia es común para todas las propuestas valoradas.

---

❖ SALGEIIS:5

**Certificación de calidad**  
Certificación ISO

**Mecanismo de control:**  
Control SICH

**Valoración proyecto de calidad**

*El proyecto respecto a la calidad es muy teórico: se trata de una reproducción textual del manual de calidad de la empresa.*

**Otros:**

---

❖ CLECE:6

**Certificación de calidad**  
Certificación ISO

**Mecanismos de control**  
Control SICH

**Valoración proyecto de calidad**

*El proyecto respecto a la calidad es adecuado, exponiendo mecanismos de evaluación de la ejecución del servicio, en relación con la administración y auditorías internas para el mantenimiento de la certificación ISO*

**Otros:**

*Propuesta interesante de mecanismos de evaluación definidos conjuntamente con el Ayuntamiento.*

---

❖ ARETE:4

**Certificación calidad**  
Certificación ISO

**Mecanismos de control**  
Control SICH

**Valoración proyecto de calidad**

*Proyecto teórico en exceso.*

**Otros**

---

❖ EULEN: 6

**Certificación calidad**



**Mecanismos de control**

**Valoración proyecto de calidad**

*Propuestas adaptadas a la realidad en cuanto a control y seguimiento de la ejecución del servicio y del personal de la empresa.*

**Otros**

- *Establece tres niveles de seguimiento: del servicio, de los usuarios y de las auxiliares, lo que permite una visión global.*
- *Propone registros y documentos de control adecuados y operativos, entre otros: Seguimiento cumplimiento prestaciones atención personal, Informe de desarrollo de la ejecución, Memoria-evaluación de prestación del servicio, Parte diario de la auxiliar del SAD, Parte de incidencias, Relación mensual de visita realizadas, propuesta semanal de visitas...*

**3º CAPACIDAD DE RESPUESTA EN CUANTO AL INICIO DE LOS SERVICIOS, EL TIEMPO DE CAMBIO DE AUXILIAR, MODIFICACIONES DE LOS SERVICIOS (HASTA 8 PUNTOS)**

❖ **VALORIZA:6**

**Plazos inicio servicio:**

*Para inicio de servicio ordinario: 3 días hábiles*

*Para inicio de servicio urgente: 12-24 h.*

**Bolsa de empleo**

*Disponibilidad de bolsa de empleo*

**Inicio del servicio y seguimiento por el coordinador de la empresa:**

*Propone una gestión telefónica para recabar información con la familia innecesaria puesto que el Ayuntamiento facilita los datos que quiere recabar en la orden de prestación de servicio. Atribuimos esta propuesta al desconocimiento en el funcionamiento práctico de nuestro municipio, a pesar de que se puede desprender del Pliego de condiciones.*

- *1º protocolo visita inicial: para acordar días y horas de prestación y conocer el caso*
- *2º protocolo de presentación a la auxiliar seleccionada para el caso y repaso de tareas a realizar*
- *Al mes del inicio evaluación exhaustiva de la adaptación ( no se especifica si mediante visita o gestión telefónica)*
- *Visitas de seguimiento a cada caso bimensuales y seguimiento telefónico continuo*

**Otros:**

- *Capacitación de las auxiliares de hogar en "grupos de atención destinado a colectivos especiales" (demencia, enfermedad mental, alzhéimer...)*
- *Coordinación interna y externa: Reuniones de coordinación internas (del personal de la empresa) a distintos niveles: equipo técnico y coordinador del SAD de carácter trimestral; coordinador SAD/ Auxiliares mediante teléfono diariamente y mensuales presenciales; equipo técnico, coordinador SAD y auxiliares con carácter trimestral.*
- *Coordinación con el usuario mediante línea 900 todos los días a cualquier hora; visitas domiciliarias bimensuales y mediante teléfono dentro y fuera del horario de ejecución del SAD*
- *Reuniones mensuales empresa/ayuntamiento y comunicación inmediata de cualquier cambio o incidencia en el plazo máximo de 24 h.*

❖ **SALGEIIS:8**

**Plazos inicio servicio:**

*Para inicio del servicio: al día siguiente de la comunicación*

*Para urgencias: inmediato*

**Bolsa de empleo**

*Disponibilidad de bolsa de empleo*

**Inicio del servicio y seguimiento por el coordinador de la empresa:**

*1º visita domiciliaria en el inicio de la ejecución del Servicio, paralelamente a la presentación de la auxiliar en hogar, determinándose in situ las tareas a desarrollar*

*2º visita de seguimiento semestral con elaboración de Informe Social de Seguimiento*

**Otros:**

*Atención telefónica 24 h.*

---

❖ EULEN:4

**Plazos inicio del servicio:**

*Para inicio del servicio: antes de 7 días hábiles desde el establecimiento del diseño de intervención.*

*Para urgencias: en un máximo de 48 horas*

**Bolsa de empleo**

*Disponible bolsa de empleo*

**Inicio del servicio y seguimiento por el coordinador de la empresa:**

*1º contacto telefónico para establecer una visita domiciliaria*

*2º Visita domiciliaria y primer contacto con la familia. Exposición de las características del servicio concedido y funcionamiento*

*3º fase inicial de adaptación de un mes. Seguimiento telefónico mediante tres llamadas contacto con el beneficiario y la auxiliar*

*4º seguimiento mediante visita a domicilio trimestral por parte de la Coordinadora y traslado al Ayuntamiento de los resultados*

**Otros**

- *Atención telefónica 24 h.*
- *Destaca la importancia de la comunicación de las incidencias y las clasifica en dos tipos las derivadas de la gestión del SAD (altas y bajas) y las propias de la prestación del servicio (ausencias, cambio de circunstancias que dieron lugar a la concesión...)*
- *Disponibilidad de dos auxiliares para garantizar la inmediatez en las sustituciones y garantizar la continuidad del servicio*

---

❖ CLECE:5

**Plazos inicio del servicio:**

*Para inicio máximo 72h.*

*Para urgencias máximo 36 h.*

**Bolsa de empleo**

*Innovación: existencia de bolsa de trabajo "en la localidad"*

**Inicio del servicio y seguimiento por el coordinador de la empresa:**

*Reflejado en el protocolo de inicio y seguimiento del servicio de la empresa, explica con detalle las tareas pero no el procedimiento inicial (visita domicilio o llamada telefónica)*

*1º contacto el mismo día de inicio del servicio con la auxiliar y el usuario*

*2º llamada telefónica transcurrida una semana de ejecución del servicio, contacto con el usuario y cumplimentar el cuestionario inicial*

*3º contacto semestral mediante visita a domicilio y redacción de un Informe de Seguimiento*

*Refleja que las visitas a domicilio quedarán reflejadas en su propio programa y no especifica que se dará traslado del resultado de las mismas al Ayuntamiento*

**Otros:**

*Dispone de "personal de emergencia"*

---

❖ ARETE:7



**Plazos inicio servicio**

*Compromiso de inicio en 24 horas para ordinarios y urgentes*

**Bolsa de empleo**

**Inicio del servicio y seguimiento por parte del coordinador de la empresa**

*1ª visita domiciliaria para estudio y valoración del caso, detección de necesidades y elaboración de un programa individualizado de atención de las necesidades y delimitación de tareas*

*2ª visita presentación auxiliar designada para el caso con indicación de las tareas a desempeñar*

*3ª a los quince días de inicio, llamada telefónica al usuario y a la auxiliar para valoración de la adaptación*

*4ª Visita domiciliaria entre el segundo y tercer mes para comprobación de la adaptación y valoración de la tareas realizadas*

*Reflejado en su propio protocolo de actuación para el inicio de la prestación del servicio, el diagrama de procesos descrito parece duplicar la labor inicial de diagnóstico, valoración y propuesta de concesión que más adelante en el proyecto reconoce al Ayuntamiento*

*Existe confusión en cuanto a los plazos del seguimiento o falta de claridad en la definición de conceptos de adaptación y seguimiento.*

**Otros:**

*Atención telefónica 24 h para personal de la empresa y coordinador municipal del SAD*

**4º PLAN DE FORMACIÓN DE LOS PROFESIONALES ASIGNADOS AL SERVICIO (HASTA 8 PUNTOS)**

❖ VALORIZA: 7

**Número de horas de formación**

*Media anual de formación 100h.*

**Plan de formación de la empresa**

*Lo aporta y lo consideramos solvente y realista*

**Otros:**

- *Mesas de trabajo entre auxiliares y responsable de coordinación puente de resolución de conflictos y de contenido formativo.*
- *Se valorarán las necesidades de formación del personal subrogado en el primer mes de ejecución del servicio*
- *Posibilidad de formación a distancia*
- *Personal específico para el Plan de formación*
- *Propuesta de temas de formación interesante*

❖ SALGEIIS: 5

**Número de horas de formación**

*No consta un compromiso expreso en cuanto a número de horas de formación al año.*

**Plan de formación de la empresa**

*Menciona que dispone de un Plan de Formación Bianual, documento que no se anexa ni se amplía información a respecto a lo largo de su propuesta. No existe el "Anexo 1" de Plan de Formación Bianual y no se puede valorar.*

**Otros:**

*Propone una serie de Charlas y sesiones de formación con una propuesta de temas interesante, sin especificar nº de horas*

---

❖ EULEN:6

**Número de horas de formación**

*Compromiso de formación de 30 horas mínimo al año*

**Plan de formación de la empresa**

*Existe un plan de formación anual con el objetivo de conseguir los más altos niveles profesionales y humanos.*

**Otros:**

- *La Empresa dispone en su grupo de un Instituto de Formación que da respuesta a las necesidades formativas de los profesionales.*
- *Aporta una programación de distintos Talleres con su duración y metodología, recogidos en distintos manuales, plataforma on-line para la formación....*

---

❖ CLECE: 4

**Número de horas de formación**

*No consta un compromiso expreso en cuanto a número de horas de formación al año.*

**Plan de formación de la empresa**

*Consta en el proyecto plan de formación de la empresa para los distintos profesionales: coordinadores y auxiliares del SAD.*

**Otros:**

- *Asesoramiento, intermediación y formación a los profesionales para la obtención de la certificación para la Atención Sociosanitaria a personas en el domicilio*
- *Existencia de un equipo formativo propio*

---

❖ ARETE:6

**Número de horas de formación:**

*No consta un compromiso expreso en cuanto a número de horas de formación al año aunque adjuntan una propuesta de temas, objetivos y destinatarios a llevar a cabo en 2015*

**Plan de Formación de la Empresa**

*Existe plan de formación de la empresa en base a los certificados de profesionalidad.*

**Otros:**

- *Areté esta homologada para la docencia del certificado de profesionalidad de atención sociosanitaria a personas en situación de dependencia en el ámbito institucional.*
- *Se admiten propuestas de formación por parte del Ayuntamiento*

**RESULTADO VALORACIÓN TÉCNICA**

<b>EMPRESA</b>	<b>PROYECTO TÉCNICO</b>	<b>CALIDAD</b>	<b>CAPACIDAD RESPUESTA</b>	<b>FORMACIÓN</b>	<b>TOTAL</b>
VALORIZA	18	7	6	7	38
SALGEIIS	16	5	8	5	34
EULEN	16	6	4	6	32
CLECE	11	6	5	4	26
ARETÉ	10	4	7	6	27





*A continuación se procede a la apertura del sobre nº 3 "OFERTA ECONÓMICA", de las ofertas admitidas.*

*Así, se produce la apertura, con el siguiente tenor:*

• **PLICA 1: SALGEIIS, S.L.L. (C.I.F. B03914322)**

*"FORMULA COMO PRECIO DE CONTRATACION QUINCE EUROS/HORA, IVA NO INCLUIDO:*

*FORMULA LAS SIGUIENTES MEJORAS:*

- 1) *Incremento de personal:*
  - *Ayudante de coordinación: 25 horas/semana.*
- 2) *Número de limpiezas generales y/o de choque en domicilio de los usuarios, realizadas por la empresa de forma gratuita: 15 limpiezas."*

• **PLICA 2: ARETÉ SERVICIOS A LA COMUNIDAD S.L. (C.I.F.: B53615761)**

*"FORMULA COMO PRECIO CIERTO DE CONTRATACION QUINCE EUROS CON CINCUENTA CENTIMOS EUROS/HORA, IVA NO INCLUIDO.*

*FORMULA LAS SIGUIENTES MEJORAS:*

- *Incremento de personal: mejora en la prestación por incorporación sin coste de ayudante de coordinación, de 25 horas/semana.*
- *Quince (15) limpiezas generales y/o de choque en domicilio de los usuarios, realizadas por la empresa de forma gratuita."*

• **PLICA 3: EULEN SERVICIOS SOCIO SANITARIOS, S.A. (C.I.F. A79022299)**

*"FORMULA COMO PRECIO CIERTO DE CONTRATACION (SOLO EN LETRAS) EUROS/HORA, IVA NO INCLUIDO: QUINCE EUROS CON SETENTA Y SIETE CENTIMOS.*

*FORMULA LAS SIGUIENTES MEJORAS:*

*15 limpiezas generales y/o de choque en domicilio de los usuarios gratuitas."*

• **PLICA 5: VALORIZA SERVICIOS A LA DEPENDENCIA, S.L. (C.I.F. B85621159)**

*" FORMULA COMO PRECIO CIERTO DE CONTRATACION:*

- *Quince euros con cincuenta y seis céntimos euros/hora, IVA no incluido.*

*FORMULA LAS SIGUIENTES MEJORAS:*

- *Incremento de Personal: Ayudante de coordinación con jornada de 15 horas/semana.*
- *Limpiezas generales y/o de choque gratuitas: Oferta de 15 limpiezas gratuitas."*

- **PLICA 6: CLECE, S.A. (C.I.F. A80364243)**

“ FORMULO COMO PRECIO CIERTO DE CONTRATACION QUINCE EUROS CON OCHENTA Y UN CENTIMOS, IVA NO INCLUIDO.

FORMULO LAS SIGUIENTES MEJORAS:

- INCREMENTO DE PERSONAL: AYUDANTE DE COORDINACION 25 HORAS/SEMANA.
- LIMPIEZAS GENERALES: 15 LIMPIEZAS.”

Como consecuencia de lo que antecede, la Mesa **ACUERDA:**

**PRIMERO:** Dar traslado de las ofertas admitidas, cuyos sobre 3 “Oferta Económica” han sido objeto de apertura, al Técnico Municipal competente, para su evaluación conforme al baremo establecido, tras lo cual se someterá a conocimiento de la Mesa de Contratación para, conocidas las puntuaciones totales obtenidas, efectuar propuesta de adjudicación.

➤➤

Así resulta del Acta de la sesión referida, expidiéndose la presente certificación de orden y con el visto bueno del Presidente de la Mesa de Contratación, en San Vicente del Raspeig, a 16 de febrero de 2015.

Vº Bº

LA PRESIDENTA DE LA MESA



Fdo.: Luisa Pastor Lillo.