



Ayuntamiento de Granada
Concejalía de Política Social, Familia, Discapacidad y Mayores

Expte Concejalía 10427/2024
 Expte contratación 100SE/2024

INFORME VALORACIÓN TÉCNICA DE CRITERIOS PONDERABLES EN FUNCIÓN DE JUICIO DE VALOR DEL CONTRATO DE SERVICIOS, POR EL PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE TELEASISTENCIA DIRIGIDO A PERSONAS EN SITUACIÓN DE RIESGO (USUARIAS DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES) DEL EXCMO AYUNTAMIENTO DE GRANADA.

El presente informe se emite una vez estudiados los proyectos presentados por las entidades y que han sido admitidos para adjudicar el contrato de servicios.

Las licitadoras cuyos proyectos han sido objeto de valoración por esta Comisión han sido las siguientes:

- IGON C.E.E S.L.
- CLECE S.A.

A continuación, se explican los aspectos más relevantes que han determinado las puntuaciones emitidas, teniendo en cuenta que no es posible explicitar un mayor grado de detalle, ya que se debe tener en cuenta la confidencialidad que protege este tipo de proyectos técnicos, en base a la Ley 9/2017 de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, ya que podría verse perjudicados en sus intereses empresariales, facilitando una posible competencia desleal o ser objeto de plagio.

Para la valoración se han tenido en cuenta los criterios ponderables en función de juicio de valor, conforme a lo establecido en los Criterios de adjudicación del Anexo I del pliego de cláusulas administrativas particulares (PCAP):

CRITERIOS PONDERABLES EN FUNCIÓN DE UN JUICIO DE VALOR

Criterios subjetivos de calidad (hasta 23 puntos).

<p>1. Plan de calidad</p> <p>Los licitadores deberán detallar, en relación con el plan de calidad a implantar, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de la calidad. • Objetivos. • Funcionamiento y organización. <p>Los contenidos del citado plan de calidad, que serán objeto de valoración, serán los siguientes:</p> <p>a) <u>Cumplimiento y medición de indicadores de calidad</u> relativos al menos a inicio, prestación y baja del servicio, medios y recursos personales, materiales y técnicos..... hasta 13 puntos</p> <p><i>En este apartado se valorará el detalle en el protocolo a desarrollar, tanto en el inicio como en el desarrollo y posible baja en la prestación del servicio, para cada una de las personas usuarias, así como la adecuación de los medios y recursos personales, materiales y técnicos asignados al desarrollo del mismo.</i></p>	<p><i>Hasta 23 puntos (puntuación máxima)</i></p>
---	---



Ayuntamiento de Granada
Concejalía de Política Social, Familia, Discapacidad y Mayores

<p>b) <u>Evaluación interna de la calidad del Servicio</u> hasta 10 puntos.</p> <p><i>En este apartado se valorarán las propuestas efectuadas por los licitadores en relación los mecanismos a implantar para comprobar la adecuada calidad del servicio, con especial atención a los siguientes aspectos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistema de evaluación interna de la calidad del servicio que garantice una inmediata detección y corrección de las posibles incidencias o deficiencias en la prestación del servicio y permita la mejora continua, orientada a alcanzar un nivel de calidad óptimo en la prestación.....hasta 5 puntos. - Sistemas de evaluación, seguimiento y mejora de la calidad percibida por las personas usuarias, familiares, personal vinculado al servicio y clientes..... hasta 5 puntos. 	
--	--

Para empezar, se ha valorado de forma favorable por parte de esta Comisión de valoración, el planteamiento por parte de la licitadora CLECE de un estudio de implementación del servicio específico en Granada, partiendo de los datos estadísticos disponibles y realizando un análisis de la pirámide poblacional de la ciudad de Granada, el cual se ha estimado afecta al mejor funcionamiento del servicio y cumplimiento de indicadores; distinguiendo por sexo y edad y relacionándolo con las características actuales y consiguientes necesidades a cubrir para las personas de 65 o más años.

La licitadora IGON no apunta criterios específicos de individualización del servicio conforme a estudio poblacional de la población granadina, lo cual, al ser más genérico, afectaría a su implementación al necesitar un mayor grado de concreción.

Respecto a los objetivos planteados y que se requieren en el plan de calidad, que se estima deben ser el referente de los indicadores desarrollados, CLECE establece objetivos generales y específicos bajo el desarrollo de principios concretos que ordenan la literalidad y finalidad del servicio. Frente a ello la licitadora IGON presenta un escaso desarrollo de los objetivos, concretamente en lo referente a la justificación de objetivos generales a cumplimentar en el concreto desarrollo del servicio.

En cuanto al protocolo a desarrollar en el inicio, lo presentan ambas licitadoras, incluyendo visita inicial e información a usuarios/as y familiares. En el caso de CLECE hace referencias, que se consideran imprescindibles, en lo referente al suministro de información a persona usuaria y familiares, a las autorizaciones previas requeridas por parte de la persona usuaria; asimismo, se valora de forma favorable la presencia de personas técnico propio de la empresa, concretando la uniformidad y forma de identificación (de interés teniendo en cuenta la población destinataria). En lo que respecta a IGON, como ya se ha indicado, presenta igualmente su protocolo de inicio del servicio que incluye un manual explicativo para informar a la persona usuaria, si bien esta Comisión echa de menos un mayor grado de concreción y especificidad en el contenido de las informaciones suministradas. Si se ha valorado de forma favorable una campaña mensual recordatoria de aspectos relacionados con el desarrollo del servicio.

Protocolos en el desarrollo del servicio: ambas licitadoras exponen protocolos relativos a ausencias domiciliarias, de sustitución temporal del servicio, mantenimiento de equipos y de especial seguimiento de casos. Sin embargo, en lo que se refiere al protocolo de emergencias, el expuesto por IGON se estiman que no alcanza un grado de especificación suficiente en cuanto a los casos (sanitarios domésticos, no urgentes) en que se lleva a cabo con medios propios de la empresa. CLECE, por su parte, lo detalla exhaustivamente en su protocolo de emergencias y comunicaciones.

Código seguro de verificación: **9SI4PMDPL7QF08QLFSD2**

La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección <https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root>

Firmado por	MARO BALAO MARIA JOSE DE	/JEFE DEL SERVICIO DE PRESTACIONES,	16-08-2024 14:12:39
Firmado por	MARTIN MARTINEZ DANIEL	/JEFE/A SECCION ADMINISTRATIVA	16-08-2024 13:56:44

Contiene 4
firmas digitales





Ayuntamiento de Granada

Concejalía de Política Social, Familia, Discapacidad y Mayores

Por parte de la licitadora CLECE se presentan siete protocolos diferenciados (además de los expuestos anteriormente) que se integran en la tipología de desarrollo del servicio; genera, asimismo, compromiso de tiempo máximo de respuesta telefónica.

En base a lo expuesto y a modo de conclusión, la obtención de menor puntuación en lo anterior por parte de IGON, se debe a la valoración de un menor desarrollo de los objetivos y política de calidad y menor diversificación de protocolos que permitan realizar en la ejecución un adecuado seguimiento de la actividad.

En relación a recursos humanos, CLECE determina estructura, competencia y cualificación del personal añadiendo un equipo interdisciplinar en el que especifica el perfil profesional. IGON, por su parte, facilita escasa información y cumplimentación de las funciones y tareas desarrolladas en cada puesto, así como el grado de experiencia, conocimiento y cualificación profesional.

Ambas ofertan equipos de protección individual (EPIS); CLECE además concreta la dotación de los miembros de coordinación y unidad móvil: dos vehículos, cuatro móviles, Tablet y portátil.

En cuanto a la atención personalizada, destaca que la licitadora CLECE propone una oficina de atención en Granada; en cuanto a IGON, en este aspecto no se ha podido determinar en la propuesta presentada si dispondría de oficina de atención presencial.

En lo que respecta a los recursos materiales y, en concreto, centro de atención, terminales y unidad de control remoto, ambas ofertas presentan similares características, mostrándose un mayor número de centros de respaldo del servicio en el caso de CLECE. No se han valorado, en ningún caso, ofertas de unidades para casos especiales, al no ser objeto de valoración en los criterios planteados.

Pasando al apartado correspondiente a la evaluación interna de la calidad del servicio, ambas licitadoras presentan certificaciones al respecto; en la oferta de IGON el sistema de Evaluación, seguimiento y mejora se conceptúa como una valoración de la gestión de calidad, basada en los distintos certificados generales y del servicio de teleasistencia con sus acreditaciones. El plan de calidad lo concreta en una agrupación a instrumentos de sistematización de la información, protección de datos, prevención de riesgos laborales, gestión medioambiental, plan de formación continua. CLECE, por su parte, además de los certificados relativos al servicio, incorpora certificado prevención riesgos laborales (ISO 45001) respeto al medioambiente (ISO 14001, diseñado para ayudar a las organizaciones a mantenerse comercialmente exitosas sin pasar por alto sus responsabilidades medioambientales) Seguridad e información (ISO 27001). Aporta otros empresariales (de escasa relación con el servicio). En la implantación del Plan, destaca favorablemente como órgano de control e implementación una comisión de evaluación y calidad, detallando nominalmente composición, actividad e informes específicos.

Se ha otorgado o mayor puntuación la licitadora CLECE, debido a que se ha considerado que la evaluación de calidad es bastante más específica, adaptándola a cada uno de los supuestos que se producen en el servicio de teleasistencia, estructurados a través de indicadores objetivos de evaluación, criterios de cálculo, porcentajes de sucesos durante el periodo predeterminado de medición y medidas correctoras a adoptar en caso de desviación. En este último caso, destacamos que a cada indicador específico asigna una concreta medida correctora, lo que también facilita el seguimiento y control. Acompaña una calendarización anual de la ejecución y corrección de los distintos indicadores, así como un proceso de auditoría interna. Alude a una auditoría externa pero sometida a la sola voluntad de la empresa, por lo que no es computable. Propone un sistema de

Código seguro de verificación: **9SI4PMDPL7QF08QLFSD2**

La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección
<https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root>

Firmado por	HARO BALAO MARIA JOSE DE	/JEFE DEL SERVICIO DE PRESTACIONES,	16-08-2024 14:12:39
Firmado por	MARTIN MARTINEZ DANIEL	/JEFE/A SECCION ADMINISTRATIVA	16-08-2024 13:56:44

Contiene 4
firmas digitales



Pag. 3 de 4



