



AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL

**ACTA DE REUNIÓN DE LA MESA DE CONTRATACIÓN PARA LA
CONTRATACION MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO,
TRAMITACIÓN ORDINARIA, PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
DE AYUDA A DOMICILIO.**

En Ciudad Real, a las doce horas, del día treinta de Agosto de dos mil dieciocho, se constituye en la Sala de Comisiones de la Casa Consistorial la Mesa de Contratación, Presidida por el Sr. Concejal delegado, D. Nicolás Clavero Romero, asistiendo también:

D^a. Carmen Sáenz Mateo, por la Intervención Municipal,
D^a. Mercedes Redondo Alonso, por la Asesoría Jurídica del Excmo. Ayuntamiento,
D. Jose Luis Medina Serrano, por la Sección de Informática.
D^a. Pilar Gómez del Valle, Jefa de Servicio de Consumo y Mercado,
D^a. Luisa María Márquez Manzano, Técnico Jurídico de Planeamiento y Operaciones Estratégicas,
D. Sixto Blanco Espinosa, Jefe de Sección de Inspección Tributaria
D. Alberto Lillo López Salazar, por el grupo municipal Socialista,
y D^a. M^a Isabel Donate de la Fuente, Jefa de Sección de Contratación Administrativa, actuando como secretaria.

El objeto de la reunión es proceder al estudio del informe emitido por la Jefa de Servicio de Acción Social, D^a. Remedios Sánchez-Cruzado Aldana, sobre valoración de los criterios dependientes de un juicio de valor, según se reflejan en el pliego de cláusulas administrativas, el cual se transcribe a continuación, y la apertura de la proposición económica, en su caso:

**“INFORME TÉCNICO EMITIDO POR LA CONCEJALÍA DE ACCION SOCIAL
PARA LA ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DEL
AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL.- AGOSTO 2018**

El pliego de cláusulas administrativas particulares por las que el Excmo. Ayuntamiento de Ciudad Real adjudicará las prestaciones propias del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Ciudad Real, recoge en la cláusula Decimoquinta los criterios de adjudicación del concurso que servirán de base para la adjudicación del concurso, que transcritos literalmente son los siguientes:

1.- Criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor.

A) Proyecto Técnico: Hasta un máximo de 31 puntos.



Se analizará el esquema de organización general y funcionamiento del servicio y en concreto se analizarán los siguientes epígrafes con la siguiente puntuación:

• **Gestión:** **Hasta un máximo de 17 puntos**

En este apartado se valorará las siguientes submaterias con la puntuación que a continuación se especifica:

- 1) Protocolos de inicio (Se valorarán plazos de inicio del servicio, primer contacto con el usuario, horarios, etc....**hasta 5 puntos**
- 2) Prestación del servicio (Se valorará metodología a implantar, atención directa al usuario, sustituciones, reinicio, gestión del personal, etc.).....**hasta 5 puntos**
- 3) Seguimiento y evaluación (Se valorarán coordinación interna y externa, protocolos de evaluación).....**hasta 3 puntos**
- 4) Indicación de mecanismos de control (Se valorarán diferentes sistemas de control de la prestación y horarios de los auxiliares de Ayuda a Domicilio).....**hasta 4 puntos**

• **Calidad:** **Hasta un máximo de 6 puntos**

En este apartado se valorará los Protocolos de atención al usuario (Se valorará teniendo en cuenta las quejas y reclamaciones por parte de los usuarios, ausencias en el domicilio, de llaves, etc.....**hasta 6 puntos**

• **Formación:** **Hasta un máximo de 2 puntos**

Formación del personal del que disponen para la realización del servicio incluyendo titulaciones (diferentes a los exigidos en el pliego técnico pero complementario a la prestación del servicio).....**hasta 2 puntos**

A.2.- Estructura organizativa: **Hasta un máximo de 6 puntos**

En este apartado se valorarán las siguientes submaterias:

- 1) Organigrama para la prestación del servicio y gestión del personal (se valorará la estructura general de la empresa y su relación y gestión con el equipo del Servicio de Ciudad Real).....**hasta un máximo de 3 puntos**
- 2) Medios materiales y técnicos de los que dispone la empresa para la prestación del servicio (Se valorará los relacionados con las nuevas tecnologías, medios materiales que mejoren la calidad del servicio**hasta un máximo de 3 puntos**



El informe de la Concejalía de Acción Social se ha centrado en puntuar la totalidad de las ofertas presentadas en el pliego de cláusulas administrativas, con las prestaciones preestablecidas y puntuaciones indicadas en el mismo, en base a:

I.- CRITERIOS DE PUNTUACIÓN

GESTIÓN: Hasta un máximo de 17 puntos

En este apartado se valorará las siguientes submaterias con la puntuación que a continuación se especifica:

- 1) Protocolos de inicio (Se valorarán plazos de inicio del servicio, primer contacto con el usuario, horarios, etc....hasta 5 puntos
- 2) Prestación del servicio (Se valorará metodología a implantar, atención directa al usuario, sustituciones, reinicio, gestión del personal, etc.).....hasta 5 puntos
- 3) Seguimiento y evaluación (Se valorarán coordinación interna y externa, protocolos de evaluación).....hasta 3 puntos
- 4) Indicación de mecanismos de control (Se valorarán diferentes sistemas de control de la prestación y horarios de los auxiliares de Ayuda a Domicilio).....hasta 4 puntos.

Teniendo en cuenta las diversas ofertas realizadas por los concursantes, se ha valorado **los plazos de inicio** del servicio que cada empresa ha reflejado en su proyecto, dando mayor importancia a los proyectos que reflejan una mayor reducción en los plazos de alta efectiva en el servicio, el trabajo a realizar por la empresa en los **primeros momentos de atención al usuario**, la planificación y los medios utilizados por las empresas para distribución de **horarios** e itinerarios de los auxiliares, destacando en cuanto a plazos de inicio, Arquisocial, Sanivida y Aralia que ofertan el inicio en 2 días, seguidos de Asistencia, Sacyr Social que ofertan el inicio en 3 días, VSD en 4 y OHL Servicios Hingesan en 5. En cuanto al planteamiento del trabajo directo con los usuarios del servicio ha destacado por su buen desarrollo, así como la fácil lectura del mismo Sacyr Social, Sanivida, Caser, Asistencia, seguidos de Arquisocial, Eulen y Aralia.

Así mismo para la **prestación del servicio** se ha dado gran importancia al **trabajo que plantean las empresas directamente con los usuarios** del servicio, la atención personalizada, las visitas que se realizan a los domicilios,



sobre todo en la fase de adaptación, destacando en este sentido Eulen, Caser y Sacyr Social, seguidos de Sanivida, Asistenzia y Arquisocial. En cuanto a la **metodología** a implantar todas las empresas desarrollan metodologías válidas para el servicio. También se ha valorado los sistemas que plantean las empresas para **sustituir al personal**, así como **la gestión** del mismo, los protocolos que para ello llevan a cabo, las herramientas informáticas de las que se valen, etc. En este sentido todas las empresas disponen de programas informáticos para la gestión del personal, aunque no todas ofrecen la posibilidad de acceso a los Servicios Sociales Municipales. En estos conceptos han destacado Eulen, Caser, Ferrovial, Sacyr Social y Aralia, seguidos de Arquisocial, Sanivida, Clece y Asistenzia.

En el siguiente apartado se ha tenido en cuenta la **coordinación interna** que cada empresa lleva a cabo entre los diferentes estamentos de la misma para una mejor consecución de los objetivos de la prestación domiciliaria. Las empresas plantean **los protocolos** a seguir en la organización diaria del mismo, calendario de reuniones, diagramas de flujos de todos los departamentos implicados en la prestación de ayuda Domiciliaria, así como los protocolos a seguir en la organización diaria del mismo, en esta parte del proyecto han destacado las grandes empresas que tienen mucha experiencia en el sector como son Eulen, Caser, Arquisocial, Ferrovial, Sacyr Social y Asistenzia.

En cuanto a la **coordinación externa**, las empresas plantean una adecuada metodología en su relación con el Ayuntamiento y en concreto con el departamento de Servicios Sociales y los Trabajadores Sociales del mismo, aunque Eulen, Arquisocial, Asistenzia Sacyr Social y Sanivida han sobresalido del resto de las empresas por reflejar la documentación que aportarían en las reuniones de coordinación, así como los protocolos con que cuentan para llevar a cabo la evaluación del servicio, tanto la anual como la continua.

En relación a **los mecanismos de control** se le ha otorgado la máxima puntuación a todas las empresas que, entre otros medios de control, han contemplado el control de presencia mediante Smartphone para los auxiliares con las correspondientes etiquetas de lectura en los domicilios de los usuarios, por considerarlo más novedoso y aportar un plus de garantía de cumplimiento de horarios y tareas asignadas; y la menor puntuación a las empresas que proponen seguir con el sistema de firma de partes.



Así pues, del estudio pormenorizado de este apartado de GESTION presentado por las empresas concursantes y teniendo también en cuenta, en su conjunto, todas las submaterias, el seguimiento de los epígrafes y la fácil lectura, se aporta la tabla con las puntuaciones:

	EMPRESAS	PROTOCOLO DE INICIO (5 puntos)	PRESTAC. DEL SERVICIO (5 puntos)	SEGUIMIENTO EVALUAC. (3 puntos)	MECAN.D E CONTROL (4 puntos)	TOTAL PUNTOS
1	SERCOVAL	2	1	1,25	1	5,25
2	OHL SERVICIOS-INGESAN	2,25	0,75	1,25	1,5	5,75
3	VSD y ACJA	2,50	2	1	0	5,50
4	EULEN	3	5	2,75	3	13,75
5	ARQUISOCIAL	3	4	2,75	2	11,75
6	ASIDMA	2	3	1	4	10
7	ASISTENZIA	3,75	4	2,75	4	14,50
8	FERROVIAL	3	3,50	1,75	4	12,25
9	SACIR SOCIAL	4,75	5	2,75	4	16,50
10	SANIVIDA	4,50	4,25	2,50	4	15,25
11	CASER	3,75	5	3	4	15,75
12	OPTIMA ARAS	2,25	2,75	1,25	4	10,25
13	CLECE	1	2,75	1,75	4	9,50
14	ARALIA	3	2,75	1,75	4	11,5 0
15	BCM GESTIONARTE	2	2.25	1,50	1	6,75

CALIDAD: Hasta un máximo de 6 puntos

En este apartado se valorará los Protocolos de atención al usuario (Se valorará teniendo en cuenta las quejas y reclamaciones por parte de los usuarios, ausencias en el domicilio, de llaves, etc.....hasta 6 puntos

Una vez estudiada toda la información expuesta por las empresas en cuanto a la **calidad** del servicio, se han tenido en cuenta los **protocolos** para la atención de las **quejas y reclamaciones**, valorando positivamente a las empresas que clarifican en su protocolo el personal concreto que se encarga de ellas, así como los tiempos de respuesta, resolución y seguimiento. En este sentido las empresas que destacan son Sanivida, Arquisocial, Caser, Optima Aras, Asistencia y Sacyr Social, seguidos de Eulen y Ferrovial.



En cuanto a los protocolos de **ausencia de domicilio**, todas las empresas cuentan con ellos. Con respecto al **protocolo de llaves**, exceptuando Clece que no lo expone, el resto cuentan con él, aunque hay empresas que lo desarrollan pormenorizadamente como es el caso de Eulen, Caser y Sacyr Social por lo que se les ha valorado más positivamente.

Así mismo se ha tenido en cuenta a las empresas que han presentado **otros protocolos** relacionados con la prestación directa al usuario, así como para situaciones **sobrevenidas** (emergencia sanitaria, accidentes doméstico...), así como los cuestionarios de satisfacción, tanto para usuarios como para el personal de Servicios Sociales del Ayuntamiento. En este sentido ha destacado Sacyr Social, seguido de Eulen, Arquisocial, Sercoval, Sanivida, Caser, Asistenzia, Ferrovial y Aralia.

Valorado el apartado de CALIDAD de todas las empresas licitadoras en su conjunto da como resultado el que se expone la siguiente tabla:

	EMPRESAS	PUNTUACION
1	SERCOVAL	4,25
2	OHL SERVICIOS- INGESAN	2,50
3	VSD y ACJA	1,75
4	EULEN	5,5
5	ARQUISOCIAL	5,50
6	ASIDMA	1,50
7	ASISTENZIA	4,75
8	FERROVIAL	4
9	SACIR SOCIAL	5,75
10	SANIVIDA	5
11	CASER	6
12	OPTIMA ARAS	3,50
13	CLECE	1,75
14	ARALIA	3,75
15	BCM GESTIONARTE	2



FORMACIÓN: Hasta un máximo de 2 puntos

Formación del personal del que disponen para la realización del servicio incluyendo titulaciones (diferentes a los exigidos en el pliego técnico pero complementario a la prestación del servicio).....hasta 2 puntos

En este apartado ha habido empresas que han equivocado el concepto y han presentado el plan de formación que establecerían con sus empleados si fuesen los adjudicatarios del servicio y no la *formación del personal del que disponen para la realización del servicio*, por lo que se les ha puntuado con 0. En el resto destaca Arquisocial, Sanivida, Caser y Sacyr Social con la máxima puntuación ya que además de redactar pormenorizadamente los currículos de los empleados que guardan relación directa o indirectamente con el Servicio de Ayuda a Domicilio, ha presentado las fotocopias de los títulos correspondientes.

Así pues el cuadro de puntuaciones es el siguiente:

	EMPRESAS	PUNTUACION
1	SERCOVAL	0
2	OHL SERVICIOS- INGESAN	0
3	VSD y ACJA	0
4	EULEN	1
5	ARQUISOCIAL	2
6	ASIDMA	0
7	ASISTENZIA	1,25
8	FERROVIAL	0
9	SACIR SOCIAL	2
10	SANIVIDA	2
11	CASER	2
12	OPTIMA ARAS	0
13	CLECE	0
14	ARALIA	0
15	BCM GESTIONARTE	0



ESTRUCTURA ORGANIZATIVA: Hasta un máximo de 6 puntos

En este apartado se valorarán las siguientes submaterias:

- 1) Organigrama para la prestación del servicio y gestión del personal (se valorará la estructura general de la empresa y su relación y gestión con el equipo del Servicio de Ciudad Real).....hasta un máximo de 3 puntos
- 2) Medios materiales y técnicos de los que dispone la empresa para la prestación del servicio (Se valorará los relacionados con las nuevas tecnologías, medios materiales que mejoren la calidad del servicio.....hasta un máximo de 3 puntos.

Con respecto al **organigrama** se ha valorado la estructura general, así como su **relación directa con el equipo que atendería el Servicio de Ayuda a Domicilio** de Ciudad Real y en este sentido todas las empresas exponen de manera parecida los organigramas, por lo que la mayoría obtienen puntuaciones altas, habiendo valorado con mayor puntuación los que incluyen profesiones relacionadas con la ayuda a domicilio entre los cargos de responsabilidad en la empresa, como es el caso de Sercoval, Sanivida, Caser, Arquisocial, Ferrovial, Sacyr Social, Aralia y OHL Servicios Ingesan.

Con respecto a los **medios materiales** se ha valorado más positivamente a aquellas empresas que cuentan con vehículo para el desplazamiento del personal de Coordinación, ya que con ello se optimiza el tiempo que este personal tiene que dedicar al seguimiento de casos, tal es el caso de Eulen, Clece, Sanivida, Ferrovial, Sacyr Social y Aralia. Y en cuanto a los **medios técnicos**, se ha tenido en cuenta los dispositivos móviles que se facilita a todo el personal que presta el servicio, así como otras herramientas relacionadas con las nuevas tecnologías, destacando las siguientes empresas Sacyr Social, Ferrovial, Aralia, Sanivida, Clece y Eulen.



El cuadro de puntuaciones es el siguiente:

	EMPRESAS	ORGANIGRAMA (hasta 3 puntos)	M. MATERIALES Y TECNICOS (hasta 3 puntos)	PUNTOS
1	SERCOVAL	3	2	5
2	OHL SERVICIOS- INGESAN	3	2	5
3	VSD y ACJA	2,5	2	4,5
4	EULEN	2,75	3	5,75
5	ARQUISOCIAL	3	2,25	5,25
6	ASIDMA	1,75	2,25	4
7	ASISTENZIA	1,75	2,50	4,25
8	FERROVIAL	3	3	6
9	SACIR SOCIAL	3	3	6
10	SANIVIDA	3	3	6
11	CASER	3	2,5	5,5
12	OPTIMA ARAS	2	2	4
13	CLECE	2	3	5
14	ARALIA	3	3	6
15	BCM GESTIONARTE	1	2	3



AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL

II Puntuación de las ofertas admitidas

Aplicados los criterios de puntuación a las ofertas presentadas, el resultado es el siguiente:

CUADRO GENERAL DE TODAS LAS EMPRESAS Y CONCEPTOS

	EMPRESAS	GESTIÓN Hasta 17 puntos	CALIDAD Hasta 6 puntos	FORMACIÓ N Hasta 2 puntos	ESTRUCT. ORGANIZATIVA Hasta 6 puntos	TOTAL PUNTOS 31
1	SERCOVAL	5,25	4,25	0	5,00	14,50
2	OHL SERVICIOS- INGESAN	5,75	2,50	0	5,00	13,25
3	VSD y ACJA	5,50	1,75	0	4,50	11,75
4	EULEN	13,75	5,5	1	5,75	26,00
5	ARQUISOCIAL	11,75	5,50	2	5,25	24,50
6	ASIDMA	10	1,50	0	4,00	15,50
7	ASISTENZIA	14,50	4,75	1,25	4,25	24,75
8	FERROVIAL	12,25	4,00	0	6,00	22,25
9	SACIR SOCIAL	16,50	5,75	2	6,00	30,25
10	SANIVIDA	15,25	5,00	2	6,00	28,25
11	CASER	15,75	6,00	2	5,5	29,25
12	OPTIMA ARAS	10,25	3,50	0	4,00	17,75
13	CLECE	9,50	1,75	0	5,00	16,25
14	ARALIA	11,50	3,75	0	6,00	21,25
15	BCM GESTIONARTE	6,75	2,00	0	3,00	11,75

III.- RESULTADO DE LA Puntuación

De los apartados I y II de este informe, se deduce que tras haber realizado un examen individualizado de las quince ofertas presentadas, la que más puntuación ha obtenido ha sido la empresa SACYR SOCIAL con 30,25 puntos, a tenor de los criterios de valoración reguladores del concurso y ser considerada su oferta como la más idónea para cubrir las necesidades del Ayuntamiento de Ciudad Real.

Ciudad Real, 24 de agosto de 2018.- Fdo. Remedios Sánchez Cruzado Aldana."



Por unanimidad de los miembros de la Mesa de Contratación se acuerda:

PRIMERO.- Admitir el informe presentado por la Jefa de Servicio de Acción Social, transcrito anteriormente.

SEGUNDO.- Se procede a la apertura de la oferta económica, resultando lo siguiente:

1.- SERCOVAL POVINET SCV:

14,43 € /hora laborable + IVA

18,83 € / hora festiva y/o excepcional + IVA

2.- OHL SERVICIOS-INGESAN, S.A.

14,73 € /hora laborable + IVA

19,65 € / hora festiva y/o excepcional + IVA

3.- UTE VIDA SANA A DOMICILIO, S.L. Y ACJA ASISTENCIA SOCIAL, S.L

12,97 € /hora laborable + IVA

15,08 € / hora festiva y/o excepcional + IVA

4.- EULEN SERVICIOS SOCIO SANITARIOS, S.A.

14,89 € /hora laborable + IVA

19,43 € / hora festiva y/o excepcional + IVA

5.- ARQUISOCIAL, S.L.

14,60 € /hora laborable + IVA

18,22 € / hora festiva y/o excepcional + IVA

6.- ASIDMA SERVICIOS SOCIALES, S.L.

14,97 € /hora laborable + IVA

18 € / hora festiva y/o excepcional + IVA

7.- PROTECCIÓN GERIÁTRICA 2005, S.L.

14,11 € /hora laborable + IVA

17,81 € / hora festiva y/o excepcional + IVA



AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL

8.- FERROVIAL SERVICIOS, S.A.

14,26 € /hora laborable + IVA

20,02 € / hora festiva y/o excepcional + IVA

9.- VALORIZA SERVICIOS A LA DEPENDENCIA, S.L.

14,32 € /hora laborable + IVA

18,68 € / hora festiva y/o excepcional + IVA

10.- SANIVIDA, S.L.

15,05 € /hora laborable + IVA

19,99 € / hora festiva y/o excepcional + IVA

11.- CASER RESIDENCIAL, S.A.U.

14,94 € /hora laborable + IVA

20,09€ / hora festiva y/o excepcional + IVA

12.- UTE ARAS MULTISERVICIOS, S.L. y OPTIMA FACILITY SERVICES, S.L.

13,41 € /hora laborable + IVA

14,42 € / hora festiva y/o excepcional + IVA

13.- CLECE, S.A.

15,49 € /hora laborable + IVA

20,23 € / hora festiva y/o excepcional + IVA

14.- ARALIA SERVICIOS SOCIO SANITARIOS, S.A.

14,10 € /hora laborable + IVA

19,20 € / hora festiva y/o excepcional + IVA

15.- BCM GESTIÓN DE SERVICIOS, S.L.

14,84 € /hora laborable + IVA

18,62 € / hora festiva y/o excepcional + IVA



AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL

N.	EMPRESA	Horas	Precio Hora laborable	Precio Hora festiva	Bolsa Horas	Grua	Cam a	Silla	Andador	Otros	Linea 900	Serv peluqueria	Serv Podo logia
1	SERCOVAL POVINET SCV	445	14,43	18,83	2.000	2	2	9	4		si	400,00	300
2	OHL SERVICIOS - INGESAN	0	14,73	19,65	6.938	3	3	5	3		si	5.000,00	5.000
3	VIDA SANA A DOMICILIO	0	12,97	15,08	500	10	5	17	10		si	500,00	500
4	EULEN	2.000	14,89	19,43	8.000				40		si	750,00	500
5	ARQUISOCIAL	4.480	14,60	18,22	7.400			5	30		si	1.810,00	750
6	ASIDMA	115	14,97	18,00	500				40		si	100,00	50
7	PROTECCIÓN GERIATRICA	80	14,11	17,81	6.000		2	6	20		si	300,00	400
8	FERROVIAL	1.000	14,26	20,02	1.000	8					si	1.090,00	1.786
9	VALORIZA	400	14,32	18,68	2.960	1	3	2	19		si	70,00	70
10	SANIVIDA	4.640	15,05	19,99	2.600		2	26	20		si	200,00	200
11	CASER	300	14,94	20,09	9.600		2	6	20		si	100,00	100
12	UTE ARAS Y OPTIMA	160	13,41	14,42	700	1	1	10	10	2	si	60,00	60
13	CLECE	0	15,49	20,23	28.004				40		1	4.001,00	3.601
14	ARALIA	8.120	14,10	19,20	4.000	4	2	6	10		1	200,00	200
15	BCM GESTION DE SERVICIOS	520	14,84	18,62	20.000	4	4	2			1	1.000,00	1.000

TERCERO.- Que por el servicio de informática se realicen los cálculos sobre valoración de los criterios evaluables de forma automática.

Sin más asuntos que tratar la Mesa de Contratación levanta la sesión a las catorce horas y cuarenta minutos. De lo consignado en la presente Acta, la Secretaria de la Mesa de Contratación, certifica.

EL PRESIDENTE



LA SECRETARIA