

**Rebut a  
contractació**

Data: 24 SET, 2015

**INFORME TÈCNIC DE VALORACIÓ DELS PROJECTES  
PRESENTATS AL SERVEI MUNICIPAL DE TELEASSISTÈNCIA  
DOMICILIÀRIA DE L'AJUNTAMENT DE PALMA**

**Setembre 2015**

A les dependències de la Regidoria de Benestar Social i Drets Socials, quan són les 10.00 hores del dia 18 de setembre es reuneixen el personal funcionari: Sra. Sílvia Gordiola Llabres, Sra. Catalina Juan Garau i Sra. Margalida Regis Sansó, designats per la Mesa de Contractació per a la valoració de les propostes presentades al procediment obert per a la contractació de la gestió de Servei Municipal de Teleassistència Domiciliària.

Les empreses que es presenten a la licitació son:

Proposta	Empresa
1.	SARquavitae
2.-	CREU ROJA
3.-	LIREBA -CLECE
4.-	ATENZIA

Examinada la documentació presentada per les quatre empreses, s'exclou a Creu Roja Espanyola a les Illes Balears, en funció de la clàusula 14.1.2 del Plec de Clàusules administratives que han de regir aquesta contracta, atès que s'inclouen criteris avaluables mitjançant fórmules en el seu sobre B.. La clàusula recull el següent:

**14.1.2.Proposició tècnica relativa als criteris avaluables mitjançant un judici de valor (sobre B )**

“La documentació relativa als criteris d'adjudicació que siguin avaluables de forma automàtica mitjançant l'aplicació de fórmules no s'ha d'incloure en els sobres que contenen la documentació relativa als criteris avaluables mitjançant un judici de valor. **La infracció d'aquest mandat donarà lloc a excloure el licitador.** “

Es procedeix a la valoració dels projectes presentats per les tres empreses restants, de conformitat amb els criteris que figuren als plecs de prescripcions tècniques i als plecs de clàusules administratives que regeixen la contracta, i que a continuació reproduïm:

**I.1.) Criteris de valoració quantificables mitjançant judicis de valor: 40 punts**

**1.Valoració de la qualitat tècnica del projecte ( fins a 40 punts)**

La valoració es fomentarà en la millora del projecte presentat al que s'estableix en aquest plec de prescripcions tècniques, i tindrà en compta:

- i. La coherència entre els objectius del projecte tècnic i les línies municipals d'intervenció. **11 punts**
- ii. Metodologia de treball que es proposa i criteris d'avaluació dels resultats. **12 punts**
- iii. La qualitat del projecte tècnic presentat, que haurà de contenir , com a mínim, els punts establerts a la clàusula 6 del plec de prescripcions tècniques. **17 punts**

Aquesta valoració comptarà com a màxim fins a 40 punts del valor total del comput dels criteris d'adjudicació del servei. Cal obtenir un **mínim de 25 punts**, en aquest apartat, per considerar el projecte presentat.

i) La coherència entre els objectius del projecte tècnic i les línies municipals d'intervenció: fins a 11 punts.

**SARQUAVITAE:**

El projecte presentat per SARQUAVITAE contextualitza els objectius tenint en compte la legislació vigent, el Pla Estratègic de la Regidoria de Benestar i Drets Socials i l'anàlisi demogràfic de la ciutat de Palma. L'exposició dels objectius és molt concreta i esquemàtica i no recull una vinculació explícita amb les línies del Pla estratègic

La seva puntuació en aquest apartat és de: 8

**LIREBA - CLECE**

El projecte tècnic, presentat per Lireba- Clece ordena els seus objectius en funció de l'eix 4 del Pla estratègic de la Regidoria de Benestar social 2014/15. Enumera els objectius i els ordena en tres blocs sense que reflecteixin una clara vinculació en la consecució de les línies de l'eix 4 del Pla Estratègic.

La seva puntuació en aquest apartat és de: 8

**ATENZIA**

El projecte tècnic, presentat per Atenzia realitza una descripció demogràfica de la ciutat de Palma per contextualitzar el projecte. Pel que fa a les línies municipals i els objectius del projecte tècnic, exposen els objectius concrets del servei de teleassistència sense establir una clara vinculació amb les línies del Pla estratègic.

La seva puntuació en aquest apartat és de: 8

<b>1.-Coherencia</b>	<b>Empresa</b>	<b>puntuació</b>
	<b>SARQUAVITAE</b>	<b>8</b>
	<b>LIREBA -CLECE</b>	<b>8</b>
	<b>ATENZIA</b>	<b>8</b>

ii.) La **metodologia** de treball que es proposa i criteris d'avaluació dels resultats. Planificació de les activitats a executar: fins a 12 punts.

#### **SARQUAVITAE**

La seva metodologia segueix el model d'atenció integral centrat en la persona. Presenta de manera detallada les fases de l'atenció a les persones usuàries, desenvolupa diferents protocols d'actuació envers situacions que es produeixen habitualment en el servei de teleassistència. L'exposició és clara i ordenada, encara que desigual en el desenvolupament dels diferents apartats. Hi trobem mancances en relació a pautes i seguiments en la incorporació de persones usuàries.

La puntuació en aquest apartat és de: 10

#### **LIREBA – CLECE**

Exposa el procediment a seguir en la instal·lació de les terminals, les coordinacions, i el quadre d'indicadors de teleassistència. També esmenta que disposa de certificacions de qualitat i planteja protocols d'actuació. La seva exposició és somera i desigual. No incorpora pautes i requeriments explicitats als plecs i, en alguns aspectes, es situa en l'àmbit de comunitat autònoma i no municipal.

La puntuació en aquest apartat és :8

#### **ATENZIA**

El seu projecte especifica la metodologia i els procediments a seguir, així com també concreta l'avaluació i el seguiment de la prestació del servei. Explicita el seu model de qualitat i els diferents protocols establerts per al bon desenvolupament i prestació del servei. La seva exposició és exhaustiva i concreta en quasi tots els apartats. És el millor dels projectes presentats.

La puntuació en aquest apartat és:11

<b>2.-Metodologia</b>	<b>Empresa</b>	<b>puntuació</b>
	<b>SARQUAVITAE</b>	<b>10</b>
	<b>LIREBA -CLECE</b>	<b>8</b>
	<b>ATENZIA</b>	<b>11</b>

iii.) La qualitat del projecte tècnic presentat, que haurà de contenir, com a mínim, els punts establerts a la clàusula 10 del plec de prescripcions tècniques: fins a 17 punts.

#### **SARQUAVITAE:**

La proposta presentada recull i desenvolupa tots els apartats del Projecte tècnic de manera desigual. Presenta protocols d'actuació per assegurar una atenció correcta i àgil a les persones usuàries. Defineix criteris de qualitat, aspectes formatius i incorpora millores en l'atenció. Així mateix desenvolupa criteris de millora en qüestions de difusió i accés al servei per part dels

ciutadans. Presenta un software adient i ajustat a la gestió del servei. Té certificació de qualitat ISO9001. El projecte no manté el mateix nivell de concreció en tots els apartats requerits al plec de condicions tècniques.

La puntuació en aquest apartat és de: 14

### LIREBA –CLECE

La proposta presentada s'emmarca en el sistema de qualitat ISO 9001, fent especial menció en el seguiment del procediment establert per l'empresa.

La proposta tècnica presentada per LIREBA –CLECE pel que fa a la prestació del servei, recull les funcions bàsiques de la organització amb un desenvolupament genèric del mateix. En conseqüència hi ha manca de concreció i ajust al servei que es demanda.

La puntuació obtinguda en aquest apartat és de: 10

### ATENZIA

El projecte presentat per Atenzia recull i desenvolupa tots els apartats del projecte tècnic, tot i que no ho fa de manera exhaustiva en tots els capítols. S'emmarca en el sistema de qualitat ISO 9001. S'adapta al servei que requereix la ciutat de Palma i explicita els protocols demandats. Fa aportacions de valor afegit en diferents aspectes en el desenvolupament del projecte. El seu projecte és el que millor desenvolupa els requeriments del plec de condicions tècniques.

La puntuació obtinguda en aquest apartat és de: 15

3.-Qualitat	Empresa	puntuació
	SARQUAVITAE	13
	LIREBA -CLECE	10
	ATENZIA	15

**RESUM de la puntuació de la valoració de la qualitat tècnica del projecte és la següent:**

	SARQUAVITAE	LIREBA-CLECE	ATENZIA
Coherència entre el objectius del projecte tècnic i les línies municipals d'intervenció ( 10 punts)	8	8	8
Metodologia de treball, criteris d'avaluació dels resultats i planificació de les activitats a executar ( 12 punts)	10	8	11
Qualitat del projecte tècnic presentat (17 punts)	14	10	15
<b>Total puntuació valoració de la qualitat tècnica dels projectes</b>	<b>32</b>	<b>26</b>	<b>34</b>

Tots els projectes superen els 25 punts.

**INFORMA:**

L'equip designat per la Mesa de contractació, un cop revisat els projectes tècnics presentats, conclou que les empreses SARquavitae i Atenzia, obtenen un resultats molts semblants pel que a la puntuació total de la valoració.

Palma de Mallorca, 23 de setembre 2015

**Cap de Secció III de Benestar i Drets Socials**

Catalina Juan Garau

**TS la Unitat de serveis domiciliaris i persones en situació de discapacitat**

  
Margalida Regis Sansó

**Cap de Servei de Benestar i Drets Socials**

  
Silvia Gordiola Llabres