



PRESIDENTA

VOCALES ASISTENTES

VOCALLES AUSENTES CON EXCUSA

SERVICIO TÉCNICO DE LA MANCOMUNIDAD

SECRETARIA:

1.- APROBACIÓN DEL CAMBIO DE LUGAR DE REALIZACIÓN DE LA SESIÓN DE LA MESA DE CONTRATACIÓN DE LA MANCOMUNIDAD DE FECHA 28 DE DICIEMBRE DE 2017, PASÁNDOSE A CELEBRAR EN LA SEDE DE LA MANCOMUNIDAD, SITA EN PLAZA DE ESPAÑA 1 DE MEJORADA DEL CAMPO.

**MESA DE CONTRATACIÓN DE FECHA 28 DE DICIEMBRE DE 2017
PRIMERA CONVOCATORIA**

La Sra. Presidenta explica que este cambio es debido a que hoy en el Salón de Sesiones del Ayuntamiento de Mejorada del Campo se está realizando un curso de formación.

Sometido el asunto a votación, la Mesa de Contratación, por unanimidad, acuerda: Aprobar el cambio de lugar de realización de la sesión de la Mesa de Contratación de la Mancomunidad de fecha 28 de diciembre de 2017, pasándose a celebrar en la sede de la Mancomunidad, sita en Plaza de España 1 de Mejorada del Campo.

**2.- APROBACIÓN DE ACTA DE SESIÓN DE MESA DE CONTRATACIÓN DE FECHA
22 DE DICIEMBRE DE 2017**

En relación al acta de la Mesa de Contratación celebrada el 22 de diciembre de 2017, la Sra. Presidenta pregunta a los miembros presentes si desean formular alguna observación.

Sometido el asunto a votación, la Mesa de Contratación, por unanimidad, **ACUERDA:** Aprobar el acta de la Mesa de Contratación celebrada el 22 de diciembre de 2017.

**3.- PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA ADJUDICAR EL SERVICIO DENOMINADO
“TELEASISTENCIA DOMICILIARIA” EN LA MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS
SOCIALES MEJORADA-VELILLA.**

**3.1 LECTURA DE INFORME TÉCNICO REFERIDO A LA VALORACIÓN DE LOS
CRITERIOS NO EVALUABLES AUTOMÁTICAMENTE, EMITIDO POR LA
DIRECTORA DE LA MANCOMUNIDAD.**

Se da cuenta del informe de valoración de los criterios no evaluables automáticamente de las proposiciones presentadas y admitidas al referido procedimiento abierto, elaborado por la Directora de la Mancomunidad, Dña. Mar Cercadillo Isla, de fecha 27 de diciembre de 2017, obrante en el expediente, y cuyo tenor literal es el siguiente:

*“INFORME TÉCNICO SOBRE LA VALORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SOBRE B
(CRITERIOS NO EVALUABLES AUTOMÁTICAMENTE) PRESENTADA POR LAS
ENTIDADES AL PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE
TELEASISTENCIA DOMICILIARIA DE LA MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS SOCIALES DE
MEJORADA – VELILLA*

Vistas las empresas que se han presentado al procedimiento abierto:

- QUAVITAE SERVICIOS ASISTENCIALES S.A.U.
- EULEN SERVICIOS SOCIOSANITARIOS S.A.
- CRUZ ROJA ESPAÑOLA

Vistos los criterios base para la adjudicación en la Cláusula Octava “Criterios para la Negociación” recogido en el Pliego de Cláusulas de Prescripciones Técnicas:

MESA DE CONTRATACIÓN DE FECHA 28 DE DICIEMBRE DE 2017
PRIMERA CONVOCATORIA

ENTIDADES PRESENTADAS	CRITERIOS NO EVALUABLES AUTOMÁTICAMENTE	PUNTUACIÓN	MEJORAS AL PROYECTO	PUNTUACIÓN	TOTAL PUNTUACIÓN
QUAVITAE SERVICIOS ASISTENCIALES S.A.U.	- La finalidad del servicio, así como los objetivos específicos y operativos para la consecución del servicio. Máximo de 5 puntos. - El diseño de la intervención, la metodología, la programación de las acciones y su temporalidad, así como cualquier otro aspecto que se considere conveniente para el desarrollo óptimo del servicio. Máximo 15 puntos. - Los medios materiales y humanos que se adscribirán al servicio. Máximo 6 puntos. - Así como las medidas a emplear por las entidades licitadoras para asegurar la calidad de los trabajos a realizar. 4 puntos.	29 puntos	NO PRESENTA	0 puntos	29 puntos
EULEN SERVICIOS SOCIO SANITARIOS S.A.	- La finalidad del servicio, así como los objetivos específicos y operativos para la consecución del servicio. Máximo de 5 puntos. - El diseño de la intervención, la metodología, la programación de las acciones y su temporalidad, así como cualquier otro aspecto que se considere conveniente para el desarrollo óptimo del servicio. Máximo 15 puntos. - Los medios materiales y humanos que se adscribirán al servicio. Máximo 6 puntos. - Así como las medidas a emplear por las entidades	20 puntos	NO PRESENTA	0 puntos	20 puntos



MESA DE CONTRATACIÓN DE FECHA 28 DE DICIEMBRE DE 2017
PRIMERA CONVOCATORIA

		licitadoras para asegurar la calidad de los trabajos a realizar. 4 puntos.				
CRUZ ESPAÑOLA	ROJA	- La finalidad del servicio, así como los objetivos específicos y operativos para la consecución del servicio. Máximo de 5 puntos. - El diseño de la intervención, la metodología, la programación de las acciones y su temporalidad, así como cualquier otro aspecto que se considere conveniente para el desarrollo óptimo del servicio. Máximo 15 puntos. - Los medios materiales y humanos que se adscribirán al servicio. Máximo 6 puntos. - Así como las medidas a emplear por las entidades licitadoras para asegurar la calidad de los trabajos a realizar. 4 puntos.	24 puntos	NO PRESENTA	0 puntos	24 puntos

Tras la valoración y la aplicación de los criterios de adjudicación, la puntuación de cada entidad es:

Se eleva este informe a la mesa de contratación para continuar con el proceso de contratación del servicio de Teleasistencia Domiciliaria de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Mejorada – Velilla.

**MESA DE CONTRATACIÓN DE FECHA 28 DE DICIEMBRE DE 2017
PRIMERA CONVOCATORIA**

**INFORME ANEXO SOBRE VALORACIÓN TÉCNICA PARA LA ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO
"TELEASISTENCIA DOMICILIARIA"**

CRITERIOS NO EVALUABLES AUTOMÁTICAMENTE

En el informe se destacan aquellos aspectos técnicos que se ajustan al desarrollo del proyecto y se establecen en los criterios técnicos. Al igual se indicarán los puntos que no incluyéndose en las propuestas difieren de los objetivos del proyecto. Con todo ello, permite comparar y comprobar cuál de las propuestas cumple mejor los requisitos.

METODOLOGIA EN EL DESARROLLO DE LOS TRABAJOS

1. Quavitae Servicios Asistenciales, S.A.U.

La finalidad del servicio, así como los objetivos específicos y operativos para la consecución del servicio.

- **Finalidad del proyecto.**
La Teleasistencia es un servicio público que tiene por finalidad facilitar la permanencia en el domicilio a las personas que se hallen en situación de vulnerabilidad proporcionando una serie de atenciones personalizadas que puedan mejorar sus condiciones de seguridad y compañía en la vida cotidiana, potenciar la independencia, así como detectar, prevenir y en su caso, intervenir en posibles situaciones de riesgo.
- **Objetivos del proyecto.**
 - *Estimular y potencia la autonomía personal.*
 - *Mantener a las personas en su medio habitual, sirviendo como apoyo a cuidadores y previniendo y evitando internamientos innecesarios*
 - *Asegurar la intervención en casos de crisis personales, sociales y sanitarias: el servicio ofrece respuesta inmediata ante situaciones de emergencia.*
 - *La participación activa de las personas usuarias de los Servicios en los procesos de toma de decisiones.*
- **Principios metodológicos del mismo.**
 - *Personalización y atención al detalle: Atención centrada en la persona.*
 - *Calidad de vida y atención a los derechos de las personas usuarias.*
 - *Promoción de autonomía y participación activa de usuario en el desarrollo de la intervención.*
 - *Participación activa de la familia.*
 - *Abordaje integral e interdisciplinar: Coordinación y comunicación con otros niveles asistenciales, sanitarios y sociales.*
 - *Profesionalidad y ética en los cuidados: necesidad de cualificación y habilidades en los profesionales.*
 - *Especialización y actualización los contenidos teóricos y prácticos.*
 - *Transparencia sobre las actuaciones a llevar a cabo.*
 - *Calidez y afecto.*

MESA DE CONTRATACIÓN DE FECHA 28 DE DICIEMBRE DE 2017
PRIMERA CONVOCATORIA

El diseño de la intervención, la metodología, la programación de las acciones y su temporalidad, así como cualquier otro aspecto que se considere conveniente para el desarrollo óptimo del servicio.

- *Protocolo de inicio de los casos.*
 - *Concesión del recurso por parte de la Mancomunidad.*
 - *Visita de alta del servicios – coordinadora – donde abrirá el expediente personal del usuario.*
 - *Dossier de Bienvenida: manuales, DVD informativo, documento contractual, agenda sociocultural y decálogo medioambiental – estos documentos están adaptados a las diferentes capacidades de los usuarios.*
 - *Valoración exhaustiva del usuario y su entorno para la elaboración del Programa de Atención y determinación del perfil del usuario.*
 - *Visita del Técnico Instalador: instalará el dispositivo y explicará su funcionamiento y se realizarán varias llamadas de prueba.*
 - *Instalación en 5 días para altas ordinarias y 24 horas para altas urgentes desde la fecha de comunicación de la Mancomunidad.*
- *Protocolo de seguimiento de los casos.*
 - *Se realizarán llamadas de adaptación y familiarización a la 2, 5 y 15 días.*
 - *El seguimiento de los casos se realiza según el Programa de Atención, por el que se pueden poner en marcha diferentes Proyectos de Intervención Específica:*
 - *Proyecto de apoyo a la autonomía en el entorno.*
 - *Proyecto de seguimiento y acompañamiento social a los colectivos especialmente vulnerables.*
 - *Proyectos de análisis, difusión, sensibilización y promoción comunitaria.*

En el desarrollo de estos proyectos destacamos las siguientes actividades que asumen la entidad:

- *Servicios de Información y Orientación: establecer una cartera de recursos para personas mayores y sus familiares.*
- *Desayunos con diamantes: espacios de reflexión sobre su vida cotidiana y proyectos de vida.*
- *4 visitas a museos anuales en grupos de 10 personas.*
- *4 sesiones de 1 hora para realizar excursiones en los municipios para grupos de 10 personas.*
- *4 sesiones por año de acercamiento a las Tecnologías de Información y la Comunicación en grupos de 10 personas.*
- *6 jornadas anuales de dos horas de duración sobre buenos hábitos saludables de alimentación. Grupos de 10 personas.*
- *4 sesiones anuales de 2 horas sobre economía doméstica. Para grupos de 10 personas.*
- *6 sesiones al año de mejora de la memoria, para 10 participantes*
- *2 sesiones al año con una duración de dos horas cada sesión sobre seguridad para grupos de 25 personas.*
- *5 ayudas a familias situación de crisis económica y que esta ayuda evite el corte de la línea telefónica.*

**MESA DE CONTRATACIÓN DE FECHA 28 DE DICIEMBRE DE 2017
PRIMERA CONVOCATORIA**

- 15 servicios de pedicura o podología en el entorno domiciliario.
- Seguimiento de las llamadas y de los casos. Tres tipos de llamadas que se realizan desde la central:
 - Seguimiento permanente: se realiza el seguimiento en función del riesgo del usuario:
 - Riesgo leve: teleoperador/a 1 cada 7 días, coordinador/a 1 semestral.
 - Riesgo moderado: teleoperador/a 1 cada 7 días, coordinador/a 1 trimestral.
 - Riesgo alto: 2 llamadas a la semana, una de ellas en fin de semana y 1 llamada bimensual.
 - Seguimiento de ausencias y suspensión
 - Agenda de usuarios: recordar citas o actividades.
 - Campañas específicas: situaciones climatológicas, vacunación, fechas señaladas socialmente.
- Establecen un protocolo de atención ante comunicaciones informativas.
- Actuación en llamadas de seguimiento sin contacto.
- Visitas de seguimiento en función del perfil del usuario:
 - Riesgo leve: anual.
 - Riesgo moderado: semestral.
 - Riesgo severo: trimestral.
- Gestión administrativa de altas, bajas, incidencias.
 - Una vez notificada la baja. Se retira el terminal en el plazo de cinco días. Cita para la retirada del terminal y rescisión del contrato.
 - Mensualmente se procederá a informar a la Mancomunidad de las bajas producidas y el cese en la facturación y codificación de las actuaciones.
 - Información sobre las suspensiones.
- Protocolos que se establecen para el control de las actividades.
 - Lo dividen en 5 áreas:
 - Seguimiento de la comunicaciones/terminal/ UCR.
 - Desempeño de objetivos marcados en el Programa de Atención.
 - Evaluación del bienestar emocional de los usuarios utilizando diferentes escalas.
 - Participación comunitaria, del usuario en su entorno.
 - Necesidad de asesoramiento del equipo sociosanitario.
- Protocolo de comunicación con las personas usuarias del servicio.
 - Recepción de alarmas
 - Respuesta según la emergencia:
 - Nivel 1. Respuesta verbal: se soluciona la emergencia con información y apoyo.



MESA DE CONTRATACIÓN DE FECHA 28 DE DICIEMBRE DE 2017
PRIMERA CONVOCATORIA

- Nivel 2. Respuesta verbal con movilización de recurso: no se ha podido mantener comunicación con la persona usuario o bien se ha establecido dicha comunicación, pero se considera necesaria la movilización de recursos.
- Nivel 3. Derivación a un recurso especializado. Se considera óptimo trasladar a la persona usuaria a un centro especializado.
- Cierre y seguimiento de la alarma para conocer la evolución de la situación.
- Protocolo de custodia y manipulación de llaves.
 - La coordinadora informa a las persona usuaria de la custodia de llaves en el servicios, explicando la utilidad de dicha custodia.
 - La custodia de las llaves tiene toda la seguridad y anonimato (tienen un código identificativo) y muestran un desarrollo detallado de cómo se opera si hay que utilizarlas, cómo se actúa en la devolución o cambio, actuación ante la pérdida o robo.
- Protocolo general de actuación ante mantenimiento preventivo y correctivo.
 - Chequeo de los dispositivos de forma automáticas cada 15 días.
 - Comunicación del estado de la batería de los terminales, el control remoto y los periféricos y zonas de seguridad.
 - Se cuenta con un stock mínimo anual de 100 terminales que permiten la reposición inmediata.
 - El servicio cuenta con un seguro que garantiza la reposición y la conversación con lo que pueden reponer o reparar en un periodo no superior a 24 horas. Las reparaciones se registrará en el sistema informático GeCT.
- Proceso de coordinación operativo con la Mancomunidad de Servicios Sociales.
 - Coordinación mensual: coordinador/a con los técnicos de la Mancomunidad: facturación, aspectos básicos del servicio, incidencias e información.
 - Coordinación a demanda: por emergencias.
 - Trimestral: responsable del servicio y técnicos de la Mancomunidad para información y valoración del servicio y acciones de mejora.
 - Anual: directo territorial con el responsable técnico de la Mancomunidad para presentar memoria, control presupuestario, seguimiento de mejoras, desarrollo del proyecto.
 - Informes que se trasladan a la Mancomunidad: memoria anual, informe de seguimiento trimestral e informe del servicio mensual.
 - Amplio desarrollo de protocolos de atención.
- Instrumentos de evaluación propuestos.
 - Sistema de recepción y análisis de Agradecimientos, Sugerencias y Reclamaciones.
 - Encuestas de satisfacción para usuarios y familiares.

**MESA DE CONTRATACIÓN DE FECHA 28 DE DICIEMBRE DE 2017
PRIMERA CONVOCATORIA**

Los medios materiales y humanos que se adscribirán al servicio.

- *Programas informáticos utilizados para la gestión del servicio.*
 - *Descripción técnica exhaustiva de equipamiento de teleoperador/a.*
 - *Servidor NAS para el almacenamiento de las llamadas.*
 - *Sistema de alojamiento de información, sistemas informáticos, seguridad y comunicaciones (data – center).*
 - *Seguridad confidencial en entorno SAN*
 - *Programa GeCT*
 - *Sistema de gestión de alertas: alarm queue,*
 - *Sistema de gestión de la información de personas usuarias*
- *Material necesario para el desarrollo del servicio, midiendo la calidad, cantidad y atención a necesidades especiales.*
 - *Sede deslocalizada en Coslada. Facilita la cercanía de coordinador/a. Se dispone de vehículo.*
 - *Sede central de atención principal en Madrid.*
 - *Unidad Móvil. Dará respuesta en un tiempo máximo de 30 minutos. Equipada con equipamiento para la emergencia y botiquín sanitario de urgencia.*
 - *Dispositivos tecnológico:*
 - *Terminal de Teleasistencia GSM. Terminal NEO. Amplia descripción en el proyecto de las características del terminal.*
 - *Unidad de control remoto ATOM. Amplia descripción del aparato.*
- *Formación para el personal establecido por la empresa.*
 - *Formación anual de 40 horas: 10 formación inicial (organización y funcionamiento del servicio, perfiles de usuarios, prevención de riesgos laborales, emergencia, software de gestión, legislación, metodología de atención centra en la persona), 20 de formación específica (habilidades de comunicación e intervención psicológica, detección de situaciones de vulnerabilidad y maltrato, atención a usuarios con discapacidad, promoción hábitos saludables, atención a cuidadores, instalación de terminales en domicilio, equipamiento tecnológico, mantenimiento dispositivos, gestión de equipos, afrontamiento de conflictos, innovación – tecnología – Teleasistencia) y 10 horas de formación continua (actuaciones en catástrofes, resolución de situaciones de crisis, atención a quejas y reclamaciones, elaboración de informes y expedientes, mecanismos de coordinación con equipos socio-sanitarios).*
- *Programas especiales para la conciliación de la vida laboral, familiar o personal o cualquier otro que atienda a la diversidad.*
 - *Ampliación de los permisos de maternidad/paternidad.*
 - *Acumulación horas de lactancia.*
 - *Comité de igualdad.*
 - *Plan de igualdad en los 6 primeros meses de gestación.*
 - *Medidas de apoyo para mujeres víctimas de violencia de género: movilidad geográfica. Pack económico.*



**MESA DE CONTRATACIÓN DE FECHA 28 DE DICIEMBRE DE 2017
PRIMERA CONVOCATORIA**

- *Inserción laboral de personas discapacitadas.*

Así como las medidas a emplear por las entidades licitadoras para asegurar la calidad de los trabajos a realizar.

- *Contar con medidas de calidad para el desecho de residuos.*
 - *Clasificación y gestión de los residuos.*
 - *Acuerdo con un punto limpio o punto de reciclaje.*
 - *Ecopapeleras.*
 - *Material de limpieza no agresivo.*
 - *Retirada a punto SEGRE.*
 - *Contenedores de reciclaje.*
 - *Protocolo de gestión de residuos.*
 - *ISO 14001 se Gestión Medioambiental.*
- *Contar con procedimientos e instrumentos de evaluación internos del servicio.*
 - *Amplio desarrollo en el proyecto de los indicadores de evaluación.*
- *Cuantificación de los seguros que tienen en caso de incidencia, si están por encima de lo establecido.*
 - *El Seguro de responsabilidad civil con un máximo por siniestro de 4.500.000 euros.*
- *Procedimientos para el uso de emergencias sociales.*
 - *Presentan un protocolo en grandes catástrofes y emergencia.*

2. Eulen Servicios Sociosanitarios S.A.

La finalidad del servicio, así como los objetivos específicos y operativos para la consecución del servicio.

- *Finalidad del proyecto.*

El objetivo fundamental es asegurar el derecho de las personas a vivir dignamente durante todas las etapas de su vida. Mantenimiento de las personas mayores en su entorno y su participación en la comunidad, favoreciendo su integración social y la mejora de su calidad de vida.
- *Objetivos del proyecto.*
 - *Proporcionar compañía, seguridad y tranquilidad a las personas y sus familiares.*
 - *Garantizar comunicación bidireccional interpersonal las 24 horas del día, durante todos los días del año.*
 - *Estimular y potenciar la autonomía personal, proporcionando apoyo y acompañamiento a la persona y previniendo situaciones de riesgo.*
 - *Prevenir situaciones de riesgo por razones de edad, discapacidad o soledad, favoreciendo la permanencia e integración en el entorno familiar y social habitual.*
 - *Proporcionar atención presencial inmediata y adecuada antes situaciones de emergencia a través de personal especializado y en coordinación con recursos.*

MESA DE CONTRATACIÓN DE FECHA 28 DE DICIEMBRE DE 2017
PRIMERA CONVOCATORIA

- *Mejorar la calidad de vida de las personas usuarias.*
- *Principios metodológicos del mismo.*
 - *Atención integral centrada en la persona.*

El diseño de la intervención, la metodología, la programación de las acciones y su temporalidad, así como cualquier otro aspecto que se considere conveniente para el desarrollo óptimo del servicio.

- *Protocolo de inicio de los casos.*
 - *Orden de alta de la Mancomunidad.*
 - *Asignación de un coordinador/a*
 - *Creación de expediente*
 - *Apertura del caso en 15 días de forma ordinaria y de 48 horas si es urgente.*
 - *Visita de alta e instalación:*
 - *Funcionamiento del servicio general. Entrega del manual de Bienvenida.*
 - *Valoración de la persona y su entorno y se elabora el PIA-T*
 - *Información de la custodia de llaves.*
 - *El instalador procede a la instalación, explicación de la utilización y verificación del equipo.*
 - *Se notifica el alta a Servicios Sociales.*
- *Protocolo de seguimiento de los casos.*
 - *Llamadas cuyo origen es la persona o su entorno.*
 - *Emergencia social, sanitaria, técnicas*
 - *No de emergencia: informativas, comunicaciones relativas al funcionamiento del servicio.*
 - *Técnicas.*
 - *Llamadas con origen en la central de atención.*
 - *Llamadas en situaciones de emergencia: actuaciones ante alarmas: reaseguración de la actuación y movilización de recursos.*
 - *Llamadas en situaciones de no emergencia:*
 - *Llamadas de agenda (demanda)*
 - *Llamadas de seguimiento (cada 15 días)*
 - *Llamadas de avisos técnicos.*
 - *Llamadas de coordinación.*
 - *Visitas periódicas de seguimientos:*
 - *Una vez al año, excepto cuando haya una urgencia que no se tendrá en cuenta esa periodicidad.*
 - *Valoración de la situación general y elaboración del PIA-T.*
- *Gestión administrativa de altas, bajas, incidencias.*
 - *Suspensión del servicio. Por un periodo superior a un mes y menos cuatro meses.*
 - *Protocolo de baja:*
 - *Notificación de la baja.*

**MESA DE CONTRATACIÓN DE FECHA 28 DE DICIEMBRE DE 2017
PRIMERA CONVOCATORIA**

- *Contacto con la persona usuaria o familiar. Retirada del terminal en un máximo de 5 días.*
- *Cita para la retirada del dispositivo. Documento de baja.*
- *Protocolo de comunicación con las personas usuarias del servicio.*
 - *Codificación de llamadas:*
 - *Nivel I: respuesta verbal.*
 - *Nivel II: respuesta verbal con movilización de recursos.*
 - *Nivel III: derivación a un recurso especializado.*
 - *Tanto en el nivel II como en el III se pone en funcionamiento la UMO que estará en el domicilio en menos de 30 minutos.*
 - *Se describen también la movilización de recursos sin respuesta y movilización ante incidencia domésticas, emergencia social, sanitaria o caídas.*
- *Protocolo de custodia y manipulación de llaves.*
 - *Llave virtual asociada a un código alfanumérico.*
 - *Sala de llaves con sistema de seguridad eukeycontrol.*
 - *Cambio de llaves se recogen en el domicilio*
 - *Por robo o pérdida cambio del bombín y cerradura.*
 - *Devolución de llaves.*
- *Protocolo general de actuación ante mantenimiento preventivo y correctivo.*
 - *Auto-chequeo periódico.*
 - *Avisos internos de los dispositivos.*
 - *Ante fallos se concierta cita. Sustitución inmediata.*
 - *Stock suficiente de terminales, UCR y otros dispositivos.*
 - *Reciclado del terminal si se desecha.*
 - *Satisfacción de la actuación.*
- *Proceso de coordinación operativo con la Mancomunidad de Servicios Sociales.*
 - *Coordinadores de Eulen con técnicas de la Mancomunidad: a demanda.*
 - *Responsable del Centro de Atención con Responsable municipal: mensual.*
 - *Seguimiento del servicio y recepción de documentación.*
 - *Coordinación con otros recursos sociosanitarios*
- *Instrumentos de evaluación propuestos.*
 - *Determinación de los indicadores de evaluación según UNE 158401: 2007 y EFQM.*

Los medios materiales y humanos que se adscribirán al servicio.

- *Programas informáticos utilizados para la gestión del servicio.*
 - *Central NEAT receptora de alarmas.*
 - *Plataforma de datos. Data Center Profesional.*
 - *Arquitectura de voz y datos: SIP Trunk por IP.*
 - *Cluster de centrales.*
 - *Sistema de grabación.*

**MESA DE CONTRATACIÓN DE FECHA 28 DE DICIEMBRE DE 2017
PRIMERA CONVOCATORIA**

- *Plataforma de localización SLI.*
- *Software de gestión multitarea: Tele24W*
- *Material necesario para el desarrollo del servicio, midiendo la calidad, cantidad y atención a necesidades especiales.*
 - *Centro de atención en Madrid.*
 - *Puestos de operadores.*
 - *Terminal de Teleasistencia NEO.*
 - *Terminal de Teleasistencia NOVO.*
 - *UCR*
 - *Dispositivos periféricos*
 - *Dispositivos adaptados a personas con discapacidad.*
 - *Vehículo de unidad móvil dotado con material de primeros auxilios, para accidentes y GPS.*
- *Formación para el personal establecido por la empresa.*
 - *Formación de acogida (6 horas).*
 - *Formación de inicio (22 horas)*
 - *Formación específica (200 horas)*
- *Programas especiales para la conciliación de la vida laboral, familiar o personal o cualquier otro que atienda a la diversidad.*
 - *Plan de Igualdad.*
 - *Grupos de mejora.*

Así como las medidas a emplear por las entidades licitadoras para asegurar la calidad de los trabajos a realizar.

- *Contar con procedimientos e instrumentos de evaluación internos del servicio.*
 - *EFQM NIVEL 500+.*
 - *ISO 9000.*
 - *ISO 14.000.*
 - *UNE 158401.*
- *Cuantificación de los seguros que tienen en caso de incidencia, si están por encima de lo establecido.*
 - *Póliza de responsabilidad civil por 6.000.000 euros.*

1. CRUZ ROJA ESPAÑOLA

La finalidad del servicio, así como los objetivos específicos y operativos para la consecución del servicio.

- *Finalidad del proyecto.*
El servicio de TA, tiene por finalidad fomentar la autonomía de las personas mayores, potenciando sus capacidades, así como su participación e integración social y comunitaria en su entorno.

**MESA DE CONTRATACIÓN DE FECHA 28 DE DICIEMBRE DE 2017
PRIMERA CONVOCATORIA**

- **Objetivos del proyecto.**
 - *Facilitar a través de la línea telefónica fija o móvil que las personas usuarias puedan pedir ayuda en una situación de emergencia, constituyendo también un servicio preventivo y apoyo integral.*
 - *Mejorar la calidad de vida estimulando y potenciando la independencia y autonomía personal de las personas usuarias sin renunciar su seguridad.*
 - *Fomentar la autonomía de las personas usuarias, potenciando sus capacidades, así como su participación e integración social.*
 - *Mantener a las personas usuarias en su medio habitual, durante el máximo tiempo y siempre que sea posible, proporcionando así apoyo a sus cuidadores y previniendo o evitando internamiento innecesarios.*
 - *Facilitar a familiares y cuidadores las herramientas y el apoyo necesario para que se favorezca la permanencia de los usuarios en su domicilio de forma adecuada.*
 - *Asegurar una intervención especializada y adecuada en casos de emergencia y/o crisis personales, sociales y/o sanitarias.*
- **Principios metodológicos del mismo.**
 - *Personas que trabajan para ayudar a otras personas.*

El diseño de la intervención, la metodología, la programación de las acciones y su temporalidad, así como cualquier otro aspecto que se considere conveniente para el desarrollo óptimo del servicio.

- **Protocolo de inicio de los casos.**
 - *Derivación por parte de la Mancomunidad.*
 - *Coordinador de zona realiza visita de valoración*
 - *Valoración del estado de la persona. Utilización de test para medir vulnerabilidad.*
 - *Coordinación con Servicios Sociales.*
 - *Establecer coordinación con Servicios Sociales.*
- **Protocolo de seguimiento de los casos.**
 - *Fecha para la visita de seguimiento anual.*
 - *Valoración del estado de la persona.*
 - *Coordinación con Servicios Sociales*
 - *Crear un plan de intervención adaptado.*
 - *Visitas domiciliarias que sean necesarias.*
 - *Coordinación con Servicios Sociales.*
- **Gestión administrativa de altas, bajas, incidencias.**
 - *Alta por parte de la Mancomunidad.*
 - *Se realizan llamadas para concertar la cita. Plazo máximo de 15 días.*
 - *En la visita de alta se informará de los condicionantes del servicio. Recabará la información para la puesta en marcha del servicio.*
 - *Instalará el equipo y hará las comprobaciones oportunas*



**MESA DE CONTRATACIÓN DE FECHA 28 DE DICIEMBRE DE 2017
PRIMERA CONVOCATORIA**

- *Recogida de llaves, si fuera necesario.*
- *Firma del documento de condiciones del servicio.*
- *Baja:*
 - *Solicitud de la baja.*
 - *Se codifica el expediente.*
 - *Se agenda la recogida del terminal.*
 - *Devolución de las llaves*
- *Incidencias:*
 - *La persona activa el dispositivo:*
 - *Teleoperador/a valora la tipología de la llamada.*
 - *Emergencia social, sanitaria.*
 - *Respuesta verbal. Valoración de la incidencia.*
 - *Respuesta no verbal. Se movilizan recursos necesarios.*
 - *Creación de una agenda tras emergencia para hacer seguimiento.*
 - *Si se valora situación de riesgo se comunicará a la coordinadora y a servicios sociales.*
- *Protocolos que se establecen para el control de las actividades.*
 - *Determina que personal realiza cada actividad anteriormente indicada.*
- *Protocolo de comunicación con las personas usuarias del servicio.*
 - *Personas usuarias que activan la comunicación*
 - *Actualización de datos.*
 - *Emergencia.*
 - *Pulsación por error.*
 - *Solicitud de información.*
 - *Llamadas emitidas por la CA son de:*
 - *Familiarización.*
 - *Seguimiento.*
 - *Información.*
 - *Recordatorios.*
 - *Fin de ausencia.*
 - *Las comunicaciones por activación son respondidas en 15 segundos y por el sistema informático donde está la identificación de la persona permite una gestión inmediata.*
- *Protocolo de custodia y manipulación de llaves.*
 - *Se informa de la posibilidad de entregar una llave custodia.*
 - *Se pide el teléfono de uno o varios contactos.*
 - *Si no quiere el servicio firmará el documento indicando el domicilio alternativo.*
 - *Código encriptado*
 - *Devolución de llaves requerirá la firma de la persona autorizada.*
 - *Si no se pudiera entregar, en el plazo de 3 meses, serán destruidas.*
 - *Pérdida o deterioro o robo se comunicarán al usuario.*



**MESA DE CONTRATACIÓN DE FECHA 28 DE DICIEMBRE DE 2017
PRIMERA CONVOCATORIA**

- *Protocolo general de actuación ante mantenimiento preventivo y correctivo.*
 - Autotest cada 15 días.
 - Tipología de la avería. Urgente se resuelve en 48 horas y no urgente en 10 días.
 - Se concierta visita para su arreglo.
 - Comprobación de su correcto funcionamiento.
- *Proceso de coordinación operativo con la Mancomunidad de Servicios Sociales.*
 - Seguimiento de los casos.
 - Plano institucional.
- *Instrumentos de evaluación propuestos.*
 - UNE 158401: 2007.
 - ISO 158401.
 - ISO 9001.

Los medios materiales y humanos que se adscribirán al servicio.

- *Programas informáticos utilizados para la gestión del servicio.*
 - Plataforma informática de gestión.
 - Software para atender y gestionar el servicio.
- *Material necesario para el desarrollo del servicio, midiendo la calidad, cantidad y atención a necesidades especiales.*
 - *Sedes de proximidad:*
 - Alcalá de Henares.
 - Torrejón de Ardoz.
 - Coslada.
 - *Unidades Móviles:*
 - Material necesario para prestar apoyo personal.
 - Personal CRE.
 - *Terminales de Teleasistencia:*
 - IP o GSM sin necesidad de línea telefónica.
 - Dispositivos UCR modelos ATON NEAT, AMIE TUN, MYAMIE STALL.
 - TAM accesibles.
 - Detectores de gas/monóxido de carbono.
 - Detectores de humo/fuego.
 - Detectores de inundación.
 - Detectores de caídas.
 - Detectores de movilidad/pasividad.
 - Dispositivos de caída cama.
 - Adaptadores hapa. Movilidad reducida.
 - Repetidores de radio.
 - Terminales móviles.
 - Servicios de localización permanente dentro y fuera del domicilio.
- *Formación para el personal establecido por la empresa.*
 - Plan de acogida.



**MESA DE CONTRATACIÓN DE FECHA 28 DE DICIEMBRE DE 2017
PRIMERA CONVOCATORIA**

- *Formación específica.*
- *Formación continua.*
- *Programas especiales para la conciliación de la vida laboral, familiar o personal o cualquier otro que atienda a la diversidad.*
 - *Plan de igualdad 2016 – 2019.*
 - *Certificado EFR – Empresa Familiarmente Responsable)*

Así como las medidas a emplear por las entidades licitadoras para asegurar la calidad de los trabajos a realizar.

- *Contar con medidas de calidad para el desecho de residuos.*
 - *Los cinco proveedores de equipos de Teleasistencia para la recogida y la certificación de la destrucción de los equipos averiados.*
 - *Vehículos: incorporación de flota que cumple la normativa Euro VI y que incorpora tecnología Start – Stop y geolocalizadores.*
 - *Otras medidas saludables con el medioambiente.*
- *Contar con procedimientos e instrumentos de evaluación internos del servicio.*
 - *Sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias.*
 - *Evaluación de satisfacción.*
- *Cuantificación de los seguros que tienen en caso de incidencia, si están por encima de lo establecido.*
 - *Varios seguros por encima de la cantidad que se solicita.*
- *Procedimientos para el uso de emergencias sociales.*
 - *Valoración del riesgo.*
 - *Elaboración de un Plan de Intervención.”*

La Mesa de Contratación, por unanimidad, presta conformidad al citado informe de valoración de fecha 27 de diciembre de 2017.

3.2. APERTURA DE LOS CRITERIOS CUANTIFICABLES AUTOMÁTICAMENTE PRESENTADOS EN EL SOBRE “C” POR LOS LICITADORES ADMITIDOS.

Previo lectura de los preceptos aplicables y demás particularidades del expediente, por la Secretaria de la Mesa se procede, en acto público, a la apertura del sobre “C” denominado “OFERTA ECONÓMICA” de los licitadores presentados y admitidos, que ofrece el siguiente resultado:

- **Proposición 1:** suscrita por D. Agustín Lopesino Sousa, en representación de QUAVITAE SERVICIOS ASISTENCIALES S.A.U., con CIF A80106842 domiciliada en Av. General Perón 36 4º A (Madrid), por el precio total de DOCE EUROS CON



**MESA DE CONTRATACIÓN DE FECHA 28 DE DICIEMBRE DE 2017
PRIMERA CONVOCATORIA**

VEINTINUEVE CÉNTIMOS TERMINAL/MES (12,29 € terminal/mes), IVA excluido, ofreciendo un porcentaje de baja del 36,10 %.

- **Proposición 2:** suscrita por Dña. Camino Roldán Fernández, en representación de EULEN SERVICIOS SOCIOSANITARIOS S.A., con CIF A79022299, domiciliada en calle Valle de Tobalina 56 (Madrid), por el precio total de DIECISÉIS EUROS CON NUEVE CÉNTIMOS TERMINAL/MES (16,09 € terminal/mes), IVA excluido, ofreciendo un porcentaje de baja del 16,33%.
- **Proposición 3:** suscrita por D. Francisco Gabriel Sánchez Parodi, en representación de CRUZ ROJA ESPAÑOLA, con CIF Q2866001G, domiciliada en C/ Muguet 7 (Madrid), por el precio total de DIECISÉIS EUROS CON TREINTA Y CINCO CÉNTIMOS TERMINAL/MES (16,35 € terminal/mes), ofreciendo un porcentaje de baja del 15%.

Atendido que las mejoras presentadas por los dos primeros licitadores (QUAVITAE SERVICIOS ASISTENCIALES S.A.U. y EULEN SERVICIOS ASISTENCIALES S.A.), han sido incluidas en este sobre c, actuación que prohíbe expresamente la cláusula 19 del pliego de cláusulas administrativas particulares, la Mesa no procede ni a su lectura ni a su valoración.

Seguidamente, se constata que la oferta económica presentada por QUAVITAE SERVICIOS ASISTENCIALES S.A.U. contiene valores anormales o desproporcionados en aplicación del criterio matemático recogido en la cláusula 10 del pliego de cláusulas administrativas particulares. En consecuencia, y con arreglo a lo establecido en el artículo 152 del R.D.L. 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, la Mesa, por unanimidad, acuerda: Dar audiencia al citado licitador para que justifique la valoración de su oferta y precise las condiciones de la misma, en particular en lo que se refiere al ahorro que permita el procedimiento de ejecución del contrato, las soluciones técnicas adoptadas y las condiciones excepcionalmente favorables de que disponga para ejecutar el servicio. Asimismo, para que justifique la originalidad de las prestaciones propuestas, el respeto de las disposiciones relativas a la protección del empleo y las condiciones de trabajo vigentes en el lugar en que se vaya a realizar la prestación o la posible ayuda pública con que pudiera contar. En este último caso, se estará a lo establecido en el último párrafo del apartado 3º del artículo 152 anteriormente citado. En todo caso, dicha justificación, que será evaluada por los servicios técnicos de la Mancomunidad, deberá ser presentada ante esta Mesa de Contratación en el plazo de 3 días hábiles contados a partir del siguiente al de su notificación.

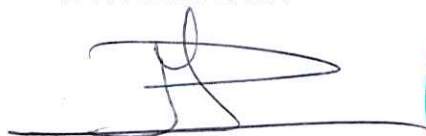
3.3 PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ABIERTO, EN SU CASO.

La Mesa de Contratación, por unanimidad, acuerda: Dejar el asunto sobre la mesa para posterior estudio.

**MESA DE CONTRATACIÓN DE FECHA 28 DE DICIEMBRE DE 2017
PRIMERA CONVOCATORIA**

Y no habiendo más asuntos a tratar ni suscitada incidencia distinta a las recogidas, la Sra. Presidenta declaró concluida la Sesión, siendo las catorce horas y cinco minutos, extendiéndose la presente Acta de lo que yo, la Secretaria, doy fe.

LA PRESIDENTA



LA SECRETARIA



