



INFORME TÈCNIC REFERENT A LA VALORACIÓ DELS CRITERIS AVALUABLES DEPENDENT DE JUDICI DE VALOR

Les empreses que opten a la valoració de l'apartat Tècnic sobre els Criteris avaluable dependent de judici de valor, dins del procediment obert en l'adjudicació dels dos Lots per la prestació del **Servei d'Ajut a Domicili**, són:

LOT 1

Clece
Suara-clanser
Abd
Valoriza-inpross

LOT 2

Inpross
Clece
UTE suara clanser
ABD
Eulen
Asispa

Tal i com s'estableix en el plec administratiu, els aspectes a valorar en l'informe tècnic, queden **recollits en tres grans blocs**, que inclouen cadascun, un seguit d'apartats amb puntuació específica.

Els tres grans blocs a valorar són:

I.- ORGANITZACIÓ DEL SERVEI I RRHH amb un màxim de 33 punts

II.- QUALITAT DEL SERVEI I ORIENTACIÓ SOCIAL DE L'ENTITAT LICITADORA amb un màxim de 10 punts

III.- MILLORES PROPOSADES amb un màxim de 3 punts.

Atés que els criteris de valoració son comuns als dos lots, s'ha efectuat la valoració de cada empresa, independentment del si opta a un o altre lot, o bé opta als dos.

I.- ORGANITZACIÓ DEL SERVEI I RRHH fins 33 punts.

La puntuació obtinguda per les diferents empreses en aquest apartat ha estat:

	ASPECTES ORGANITZATIUS (fins 8 punts)	SISTEMES DE PLANIFICACIÓ I FORMACIÓ (fins 8 punts)	SISTEMES D'INFORMACIÓ (fins 5 punts)	SISTEMES COORDINACIÓ I SEGUIMENT (fins 8 punts)	MITJANS MATERIALS (fins 4 punts)
ABD	6	5	2	4	4
ASISPA	5.5	5	2	4	4
CLECE	5.5	5	2	4	4
EULEN	7	5	2	4	4
INPROSS	7	8	4	6	4
UTE SUARA-CLANSER	7	7	3.5	5.5	4
UTE VALORIZA - INPROSS	6.5	6	2	4	4



1.- ASPECTES ORGANITZATIUS

S'ha valorat la diferenciació de funcions en les àrees de gestió administrativa i tècnica, la identificació i definició dels principals processos de producció del servei de manera adequada al model municipal així com la incorporació al servei de personal de suport, amb indicació de la dedicació del mateix, que complementi el personal previst pel servei.

Les propostes presentades per **Eulen, Inpross** i la **UTE Suara- Clanser** son les que millor concreten tots aquests aspectes i millor 'ajusten al model municipal.

La resta de licitadors, presenten models organitzatius més genèrics o amb processos poc adients al model municipal del Servei d'Ajuda a Domicili.

2.- SISTEMES DE PLANIFICACIÓ I FORMACIÓ RRHH

En aquest apartat s'ha tingut en compte, a part dels sistemes de localització del personal, la cobertura de baixes, l'atenció als serveis urgents i el pla de formació, els criteris per a l'assignació de casos, així com la millora del temps en l'atenció als casos urgents,

Pel que fa a sistemes de localització, cobertura de baixes i pla de formació, tots els licitadors presenten propostes adequades tot i que de manera diferenciada.

Les empreses **Inpross, UTE Suara-Clanser** i **UTE Valoriza-Inpross**, obtenen més puntuació atès que :

- **INPROSS.:** Es valora especialment el criteri d'adjudicació de casos a partir de perfils explícits d'usuaris, així com l'existència d'un acord previ entre empresa-usuari/a per pactar l'horari més idoni de prestació de servei. Destaca també, la reducció de temps en l'adjudicació d'un nou servei i l'atenció a les urgències en període **inferior** a 24 hores.
- **SUARA-CLANSER:** presenta un seguit de processos detallats pel que fa a assignació de casos, altes, baixes, i comunicacions que responen a una gestió eficaç del servei, incloent-hi com aspecte molt positiu l'atenció a altes urgents noves en **temps inferior a 12 hores**.
- **UTE Valoriza-Inpross** incorpora el consens amb l'usuari/família per la concreció de la prestació

La resta d'empreses, tot i que presenten un sistema de planificació i formació dels RRHH en el que es detalla els diferents aspectes previstos al plec de condicions, es valora que els sistemes per a l'assignació de casos no és el més idoni

3.- SISTEMES D'INFORMACIÓ

A l'hora de valorar les propostes s'ha considerat l'adequació de la informació en funció dels nivells d'intervenció: intern-usuari- client, el contingut de la informació, els circuits i les fonts de la informació.

En aquest apartat, les empreses que obtenen més puntuació **Inpross** i **UTE Suara-Clanser** són les empreses que especifiquen millor el sistemes d'informació utilitzats en els tres nivells d'intervenció: intern-usuari-client. Pel que fa a la resta d'empreses,:

ABD, fa una descripció del programa informàtic com a instrument però no dels sistemes d'informació a tots tres nivells, no descriu com circularà aquesta a nivell intern-extern.

ASISPA: No defineix un veritable sistema d'informació ni els mitjans que utilitzarà. Els productes presenten ambigüitat.

CLECE, defineix el sistema de com ho faran, la funcionalitat de l'aplicatiu i les vessants que cobreix, però no fa referència a la resta de nivells d'informació tant interna com externa.

EULEN: es limita a fer una enumeració de protocols tècnics i estableixen que posaran a disposició processos, guies i altres. No identifica els tres nivells d'informació, ni producte.



UTE Valoriza-Inpross: fa una definició generalista sense incidir en les formes de recollida com a tals i formes de sintetitzar-la. Defineix comunicació tant interna com externa, però no concreta quin tipus i com està sistematitzada.

4.- SISTEMES DE COORDINACIÓ I SEGUIMENT

A l'hora de considerar les propostes s'ha tingut en compte l'adequació de les mateixes a les necessitats dels diferents nivells: coordinació i seguiment intern, amb l'ajuntament i amb els usuaris, considerant la freqüència, els mitjans per dur-la a terme i la finalitat de la mateixa.

L'obtenció de puntuacions més elevades en aquest apartat, per les empresa **INPROSS, UTE SUARA-CLANSER**, atès que les dues empreses han presentat un sistema de coordinació a tres nivells amb periodicitat correcta per l'Ajuntament, amb un plantejament de seguiment a través del control d'incidències i amb una previsió de seguiment i supervisió del treballador que respon idòniament a l'obtenció de resultats òptims en càrregues de treball.

La resta d'empreses, han obtingut una mateixa puntuació pels següents motius:

Clece ha presentat uns sistemes de coordinació i seguiment que responen a un plantejament excessiu de coordinació i supervisió amb tècnics municipals, excés de visites, trucades i enquestes als usuaris.

ABD: presenta una coordinació poc definida, sense calendari i que respon en part a una transcripció del plec de condicions tècniques que regula el concurs. El sistema de coordinació interna es planteja de forma individual i a petició del mateix professional, aspecte que aporta negativitat a la necessitat de supervisió que precisa un professional d'atenció directa.

Eulen. Planteja un excessiu nivell de control del servei i dels treballadors que repercuteix negativament en l'usuari per l'abordatge que implica, atès que planteja un seguiment presencial i de trucades, així com visites als usuaris per elaboració d'informes, que suposen un traspàs de les competències que han de tenir com a proveïdors de servei.

Asispa El plantejament implica reunions i coordinacions a tres nivells, però preveu un excés de coordinació amb els tècnics municipals. Per altra banda, també manca espais de trobada més permanents per dur a terme un bon seguiment del treball fet i de l'evolució del cas amb el treballador.

UTE Valoria-Inpros :Presenta una proposta amb diferents nivells de coordinació tant interna com amb l'Ajuntament si be la temporalització resulta confosa i en algunes proposes no es valora com a adient..

5.- MITJANS MATERIALS

Totes les empreses obtenen la mateixa puntuació en aquest apartat, atès que totes disposen d'uns mitjans materials idonis que garanteixen i faciliten una bona execució del servei.

II.- QUALITAT DEL SERVEI I ORIENTACIÓ SOCIAL DE L'ENTITAT LICITADORA (fins a 10 punts)

La puntuació obtinguda ha estat:

	POLITICA DE RRHH (fins 4 punts)	SISTEMA DE GARANTIA DE QUALITAT(fins 4 punts)	POTILIQUES RSC (fins 2 punts)
ABD	3	4	2
ASISPA	3.5	4	2
CLECE	3.5	4	2
EULEN	3	4	2
INPROSS	4	3.5	2
UTE SUARA-CLANSER	3.5	4	2
UTE VALORIZA-INPROSS	3.5	4	2



1.- POLITICA DE RRHH

Tots els licitadors, centren la política de qualitat en els RRHH en els sistemes de selecció de personal, les polítiques de contractació, facilitar la conciliació de la vida laboral- familiar i l'adequada atenció a la salut laboral dels treballadors/es.

L'empresa que obté més puntuació en aquest apartat, és **INPROSS** ; concreta criteris per a la selecció de personal, basats no només en competències tecnico-professionals sinó també en una adequada descripció de competències personals i definició d'especialitzacions adients del personal per disposar d'un equip que pugui donar resposta als diferents perfils de beneficiaris prèviament identificats. Per altra banda, presenta un elevat grau d'estabilitat laboral, basat en la política de contractació indefinida, amb una conseqüent rotació de personal molt baixa que repercuteix favorablement en la qualitat general del servei.

Les empreses, **ASISPA CLECE, UTE SUARA-CLANSER i UTE VALORIZA-INPROSS**, obtenen la mateixa puntuació, atès que totes elles incorporen en els processos de selecció la consideració de les competències, si bé ho fan de **forma més generalista**. **CLECE i ASISPA**, tenen uns nivells de rotació baixos i una bona política d'estabilitat laboral a partir de polítiques de contractació indefinides. **SUARA-CLANSER**, garanteix l'estabilitat del personal a través de la incorporació del personal com a soci de la Cooperativa

Tant **EULEN com ABD**, presenten de manera molt generalista les polítiques de contractació, sense referència explícita sobre el grau d'estabilitat i de rotació del personal. No aporten dades que permetin valorar l'impacte d'aquestes actuacions en el servei.

2.- SISTEMES DE GARANTIA DE QUALITAT

S'ha valorat, per una banda, el model de qualitat presentat i els instruments de gestió de la mateixa: quadres de comandament, sistemes d'indicadors, tractaments de queixes i suggeriments, no conformitats,... i per altra la certificació d'aquests sistemes.

Totes les empreses presenten models adequats de garantia de qualitat en el servei. La diferència de puntuació s'estableix en base a la certificació. **Inpross** és la única empresa que no presenta cap certificació si bé acredita que està en procés per certificar el servei segons la norma UNE-EN-ISO 9000:08,

3.- POLÍTQUES DE R.S.C.

Pel que fa a les polítiques de RSC, totes les empreses obtenen una mateixa puntuació atès que totes elles disposen de polítiques de RSC de caire similar, que fa difícil marcar diferències de puntuació.

III.- MILLORES PROPOSADES

	MILLORES (fins 1.5 punts)	SERVEIS/ORGANITZACIÓ	MILLORES VALOR AFEGIT (fins 1.5 punts)
ABD	0		1
ASISPA	0		0.25
CLECE	0.5		1.5
EULEN	1.5		0.25
INPROSS	1		1
UTE SUARA-CLANSER	0.5		0.25
UTE VALORIZA-INPROSS	0.5		1.25



1.- MILLORES OBJECTIVES EN RELACIÓ ALS SERVEIS O A LA ORGANITZACIÓ,

En aquest apartat no s'han puntuat aquells aspectes contemplats com a millora per part de les empreses licitadores que constitueixen obligacions del contracte, així com aquells aspectes que han estat valorats i puntuats en altres apartats.

S'ha valorat especialment tres aspectes : la *reducció de temps en l'inici de serveis ordinaris*, l'*existència d'una línia telefònica gratuït pels usuaris*, i la *utilització dels SMS entre empresa- treballador/a com a eina àgil d'intercomunicació*.

Eulen, puntua els tres aspectes, **Inpross** en la reducció del temps d'inici dels serveis ordinaris i el sistema de SMS per la comunicació interna; **CLECE**, **Suara- Clanser** i **Valoriza-INPROSS**, reben puntuació únicament per garantir cada una, un dels aspectes que es valoren en aquest apartat, com són la **línea 900** per part de **Clece**, i la cobertura de serveis **ordinaris** en temps inferior per part de **Suara- Clanser** i per part de **Valoriza-Inpross**.

ABD i ASSISPA, no reben puntuació en aquest apartat, per no disposar de cap dels aspectes puntuables que hem enumerat.

2.- MILLORES PROPOSADES DE VALOR AFEGIT

En aquest apartat es valoren com a adients les propostes encaminades a ofertar serveis complementaris i gratuïts a les persones usuàries de SAD (ajuts tècnics, perruqueria, àpats a domicili, materials de neteja, formació de cuidadors,...) o bé que suposin una ampliació de serveis municipals.

La diferent puntuació està en funció de la quantitat i diversitat de l'oferta.

QUADRE RESUM DE PUNTUACIONS OBTINGUDES EN EL LOT 1:

	ORGANITZACIÓ DEL SERVEI I RRHH (fins a 33 punts)	QUALITAT DEL SERVEI I ORIENTACIÓ SOCIAL (fins a 10 punts)	MILLORES (fins a 3 punts)	PUNTUACIÓ TOTAL
ABD	21	9	1	31
CLECE	20.5	9.5	2	32
UTE SUARA-CLANSER	27	9.5	0.75	37.25
UTE VALORIZA-INPROSS	22.5	9.5	1.75	33.75

QUADRE RESUM DE PUNTUACIONS OBTINGUDES EN EL LOT 2 :

	ORGANITZACIÓ DEL SERVEI I RRHH (fins a 33 punts)	QUALITAT DEL SERVEI I ORIENTACIÓ SOCIAL (fins a 10 punts)	MILLORES (fins a 3 punts)	PUNTUACIÓ TOTAL
ABD	21	9	1	31
ASISPA	20.5	9.5	0.25	30.25
CLECE	20.5	9.5	2	32
EULEN	22	9	1.75	32.75
INPROSS	29	9.5	2	40.5
UTE SUARA-CLANSER	27	9.5	0.75	37.25

LA PAERIA



Ajuntament de Lleida
**Regidoria de Benestar Social
i Ocupació**

A la vista de les puntuacions totals obtingudes per les empreses que opten tant al **LOT 1 com al LOT 2**, i donat que el plec de condicions administratives estableix que per poder ser adjudicatari, caldrà obtenir **almenys 30 punts en la part tècnica**, totes les empreses que opten a aquest Lots continuen el procés d'adjudicació

Lleida a 4 de maig de 2012

LA PAERIA



Ajuntament de Lleida

Marta Feixa Pàmpols
Cap de servei de programes sectorials