



INFORME TÉCNICO RELATIVO A LA VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN NO AUTOMÁTICOS DEL EXPEDIENTE Nº 0000426/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE SANITARIO TERRESTRE URGENTE Y PROGRAMADO PARA LOS CENTROS SANITARIOS DE LA PROVINCIA DE MÁLAGA ADSCRITOS AL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD (CENTRAL PROVINCIAL DE COMPRAS DE MÁLAGA)

1.- OBJETO DEL INFORME

El presente informe tiene por objeto valorar técnicamente las ofertas presentadas para la contratación del EXPEDIENTE Nº 0000426/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE SANITARIO TERRESTRE URGENTE Y PROGRAMADO PARA LOS CENTROS SANITARIOS DE LA PROVINCIA DE MÁLAGA ADSCRITOS AL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD (CENTRAL PROVINCIAL DE COMPRAS DE MÁLAGA).

Las empresas admitidas con pronunciamiento favorable por la Mesa de Contratación son las siguientes:

- EMPRESA 1: AMBULANCIAS TENORIO E HIJOS, S.L.
- EMPRESA 2: DIAVIDA S.L.
- EMPRESA 3: UTE TSI MÁLAGA

2.- COMISIÓN TÉCNICA

La Comisión Técnica está compuesta por los siguientes miembros:

Centro	Nombre y Apellidos
HRUM	Antonio Jesús Degara Casado
HUVV	Guillermo García Escudero
HUVV	Valentín Cobalea Vico
DSMA /DSVG	Lorenzo Arrabal Caro
DSCS	Secundino Castillo Sánchez
AGS NORTE DE MÁLAGA	Mar Callejón Gil
AGS NORTE DE MÁLAGA	Manuel Pedrosa Cuenca
AGS ESTE DE MÁLAGA - AXARQUÍA	Susana Jurado Fernández
AGS SERRANÍA DE MALAGA	María José Zarzavilla Benítez

Se hace constar que todos los miembros de la Comisión técnica han firmado el Documento de Declaración No Conflicto de Intereses.

3.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN:

Los criterios de adjudicación con las ponderaciones determinadas en el expediente sobre los que versará el informe son los siguientes:

CRITERIOS NO AUTOMÁTICOS:

1. PLAN FUNCIONAL PRESTACIÓN DEL SERVICIO 45 puntos

Se valorará el plan funcional para la prestación del servicio que supere los requerimientos mínimos establecidos en el PPT y que incluya al menos los siguientes apartados.

1.1. INFRAESTRUCTURAS, ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL SERVICIO 40 puntos

Se valorará la propuesta de infraestructura, organización y gestión del servicio que oferte cada licitador, que deberá incluir, al menos, los aspectos que se relacionan a continuación:

1.1.1. Rutas, sistemas de activación, tiempos del servicio y capacidad de absorción de la demanda

Deberá hacerse referencia a los aspectos que se detallan:

- Las Características del centro/s o instalación/es asignada/s a la ejecución del contrato, y proximidad de dicha/s instalación/es a los centros pertenecientes al contrato.
- La identificación de las rutas a implementar en el transporte programado así como descripción de los sistemas de activación del servicio y propuestas de gestión para aquellos traslados que presenten dificultades añadidas (peso del paciente, vivienda con barreras arquitectónicas, y cualquier otro aspecto / barrera funcional o arquitectónica).
- Aspectos a incorporar y que supongan reducción de los tiempos medios de respuesta de los distintos servicios, los tiempos de espera en el transporte programado y otros tiempos especificados en el pliego de prescripciones técnicas.
- Medidas directas a implementar para la absorción, en su caso, de los incrementos de la demanda del transporte sanitario.
- Implementación de medidas adicionales para la realización de determinadas actividades o servicios relacionados con el transporte de hemoderivados así como la participación en eventos formativos.

1.1.2. Indicadores de calidad establecidos

Se valorarán las actuaciones que se desarrollen por el operador económico tendentes a la mejora de calidad del servicio que se presta:



- a. Desarrollo de estatus al CCUE 061 de las ambulancias de transporte urgente.
- b. Sistema propuesto para la gestión de las reclamaciones sobre transporte programado y urgente, incidiendo en los tiempos de respuesta y medidas a adoptar derivadas de la resolución de las mismas.

1.1.3. Planes de contingencia

Se valorarán las medidas de actuación propuestas referidas a:

- a. Incidentes relacionados con los vehículos de la flota (averías, mantenimientos e inspecciones). así como la presentación de protocolos propuestos para la gestión de averías y sustitución de ambulancias, incluyendo compromisos de mejora en los plazos de sustitución.
- b. Cobertura de profesionales técnicos de los vehículos en supuestos derivados de ausencia justificada de los mismos (vacaciones, procesos de incapacidad temporal así como cualquier otro acogido a la normativa de seguridad social aplicable).
- c. Incorporación de medidas para supuestos de riesgo biológico.

1.1.4. Plan de coordinación

Se valorarán las medidas de actuación propuestas referidas a:

- Coordinación de la actividad relacionada con la prestación del servicio, y relativa a la participación conjunta del profesional de la empresa adjudicataria, el responsable del contrato designado por la Administración así como los profesionales participantes en el objeto del contrato en cada uno de los centros vinculados al contrato.
- La integración en el plan de emergencias colectivas y catástrofes del CCUE del 061.

1.2. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS CENTROS INCLUIDOS EN EL OBJETO DEL CONTRATO 5 puntos

Se valorará la propuesta que oferte cada licitador, que deberá incluir, al menos, los aspectos que se refieran a:

- 1.2.1. Cronograma de implementación del sistema informático para la prescripción electrónica y gestión del servicio conforme a lo estipulado en el anexo III del PPT, en todos y cada uno de los centros del presente contrato.
- 1.2.2. Plan de formación del SSII a desarrollar para los profesionales designados por la Comisión Técnica del Servicio Provincial.
- 1.2.3. Desarrollo o propuesta de un Cuadro de Mandos Integral Operativo para los Centros adscritos al contrato con variables relevantes para la gestión (Tipo de transporte, vehículo, traslado, Desviación hora activación - Hora inicio servicio, origen y destino, incidentes en ruta, kilómetros recorridos, Servicio prescriptor, Nº de Reclamaciones, Indicadores de calidad ...) y Cronograma de implementación.



4.- INFORME TÉCNICO:

Para el análisis de las ofertas técnicas se ha tenido en cuenta la documentación incluida en el sobre electrónico nº2 "Documentación técnica para su valoración conforme a criterios de evaluación no automática", en los que se refleja las características técnicas que ofrece el licitador en relación con la prestación del objeto del contrato.

En la valoración de la propuesta técnica del servicio ofertado por los licitadores, se ha analizado y se atribuido la puntuación en consideración al contenido sustancial de la documentación, valorándose las especialidades y peculiaridades diferenciales de cada oferta, así como su cumplimiento con las prescripciones técnicas establecidas en el expediente, su coherencia, viabilidad o adecuación al objeto del contrato.

Las medidas de actuación propuestas más destacables en las ofertas son las que se detallan a continuación, resaltándose aquellos aspectos de las mismas que suponen una ventaja significativa respecto a las prescripciones técnicas establecidas en el expediente o frente a las ofertas del resto de las empresas licitadoras:

1.1.- INFRAESTRUCTURAS, ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL SERVICIO:

En relación al criterio de valoración, identificado en la documentación del expediente (véase Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares) con el número **1.1.- INFRAESTRUCTURAS, ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL SERVICIO**, se expone lo siguiente respecto a la oferta realizada por la empresa **AMBULANCIAS TENORIO E HIJOS, S.L.**:

1.1.1. Rutas, sistemas de activación, tiempos del servicio y capacidad de absorción de la demanda

La oferta realizada por la citada mercantil, y referida a características del centro/s o instalación/es asignada/s a la ejecución del contrato, y proximidad de dicha/s instalación/es a los centros pertenecientes al contrato", es considerada **BUENA** a tenor de las características de la infraestructura que identifica, pues resalta lo siguiente:

- Oferta 1 base principal en Málaga, 4 bases secundarias (Málaga, Vélez-Málaga, Ronda y Antequera) y 2 bases de refuerzo (Fuengirola y Pizarra) dotadas con parque de estacionamiento, oficinas, almacén de suministros, zonas de limpieza y desinfección, zonas de descanso y vigilancia 24 horas.
- Tiempos entre bases y hospital de referencia 3-14 minutos
- Centro de coordinación espejo en Sevilla.
- Protocolo de mantenimiento de sus infraestructuras.

Con dicha identificación, se garantiza una correcta ubicación y localización de las mismas, así como disponer en un "tiempo razonable y correcto" de medios móviles que se necesiten en el Hospital de referencia de las mismas, si bien la descripción y disposición de las bases de Fuengirola y Pizarra adolece de falta de concreción.

Aporta en su oferta, una Identificación de las rutas a implementar en el transporte programado así como descripción de los sistemas de activación del servicio y propuestas de gestión para aquellos traslados que presenten dificultades añadidas (peso del paciente, vivienda con barreras arquitectónicas, y cualquier otro aspecto / barrera funcional o arquitectónica), que permite identificar tipología de rutas, y frecuencias, en base a los siguientes ítems: diálisis, consultas y tipología de tratamientos. De esta forma, señalan rutas que permiten dar cobertura a las necesidades que se precisan en la realización del transporte sanitario programado, y es considerado, dicho planteamiento de definición de rutas, como **MUY BUENO**.

Señala el oferente un sistema de activación del servicio a través de la **aplicación GAM**, el cual se entiende válido para lograr dicha finalidad.

En cuanto a la gestión de traslados para personas con dificultades añadidas, aportan una relación de bienes a nivel de sillas eléctricas, sillas manuales, ambulancias bariátricas, y demás bienes que se relacionan a continuación, que permiten cubrir las necesidades que se presenten, tanto de tipología de pacientes como de índole cuantitativa. La relación de bienes que se identifican es: 30 sillas eléctricas, 30 sillas manuales, 15 TMR, 6 ambulancias bariátricas, un 10% de ambulancias con capacidad de más de 250 Kg irán acompañadas con kit bariátrico, 1 ambulancia específica para pacientes psiquiátricos, 6 ambulancias pediátricas y una incubadora para pacientes neonatos.

Con todo ello, supone una valoración **MUY BUENA** oferta realizada por el licitador, en la medida que cubre con la identificación de rutas, sistemas de activación, así como los medios materiales que se ponen a disposición de los pacientes con “necesidades adicionales”.

La oferta realizada por **AMBULANCIAS TENORIO E HIJOS, S.L.** contempla determinadas medidas, a nivel tanto de recursos humanos como de recursos materiales, que permiten asegurar reducción de tiempos de respuesta de los servicios que se insten, así como de los tiempos de espera, garantizando la información al paciente sobre el estado de su traslado como la confortabilidad del mismo, entendida como el hecho de reducir los tiempos relacionados.

Para dar cobertura a estas necesidades a cubrir, el licitador ha identificado los siguientes medios: vehículos adicionales, 1 técnico adicional de salud mental, 4 jefes de tráfico, 1 coche escoba para recoger a pacientes que se hayan quedado atrás, 2 de los 13 vehículos A1 se transforman en SVB, 1 ambulancia para el helipuerto del Hospital de Antequera, 1 vehículo SUV para el Hospital de la Axarquía, crea zonas de tránsito y permite que los usuarios puedan usar una app para tener información sobre el inicio y fin del traslado.



Todos estos medios, humanos y materiales, son considerados **ÓPTIMOS** por esta comisión evaluadora para dar respuesta, a nivel de reducción de tiempos, en los servicios que se insten.

Es de destacar que la oferta realizada aporta medidas varias que permiten dar cobertura a una absorción de demanda que pudiera producirse durante la vigencia del contrato, al tratarse de un contrato cuya ejecución no presenta una línea horizontal de pacientes fijos. Entre las medidas que aporta, para lograr la absorción de esa demanda, no afectando a la calidad del servicio que se presta, están las siguientes: ofertar un 20% de flota de reserva en caso de incremento de demanda, así como para el supuesto de "incremento puntual de la demanda" ofrecer vehículos de reserva no adscritos al SAS y enviar coches desde Sevilla. En caso de incremento prolongado de demanda ofrece su bolsa de trabajo para cubrir las necesidades. Incluye un plan para periodos de alta frecuentación tanto para transporte urgente como para transporte programado.

Se ha de señalar, por esta Comisión evaluadora, que las medidas expuestas para lograr dicha finalidad de absorción son consideradas suficientes y **ÓPTIMAS**, para continuar garantizando una prestación a los usuarios que la precisen, y que puedan verse incrementados numéricamente en cuanto a momentos puntuales en base a aspectos no previsibles.

En cuanto al transporte de hemoderivados, se hace preciso destacar que esta empresa **AMBULANCIA TENORIO E HIJOS, S.L.**, aporta un vehículo, específico, con dos neveras, en cada una de las seis áreas. Expone, también, que dispondrá, como reserva, de un refuerzo de 5 neveras. Señala también su compromiso de participación a través de la flota disponible en actividades formación y/o simulacros que se puedan organizar.

Esta Comisión valora como **MUY BUENO** el hecho del ofrecimiento y realización de transporte de muestras y hemoderivados con medios adicionales ofertados.

1.1.2. Indicadores de calidad establecidos

La oferta realizada por la empresa **AMBULANCIAS TENORIO E HIJOS, S.L.** contempla en el aspecto de calidad, y sus indicadores, el desarrollo de estatus al CCUE 061 para el transporte sanitario programado, así como el urgente. Contempla la comunicación de status al 061 en tiempo real a través del sistema GAM XXI. Presenta en su oferta, el alcanzar, en el cumplimiento del envío de status, hasta el 95%, lo que permite garantizar un conocimiento amplio de la situación real de los diversos vehículos que forman parte de la prestación que se oferta.

Merece, por tanto, una consideración **ÓPTIMA** el desarrollo del estatus al 95% frente al 90% requerido.



Es de destacar dicha oferta en el ámbito de la gestión de reclamaciones, con especial incidencia en tiempos de respuesta y las medidas a adoptar en relación a la resolución de las mismas. Detalla el licitador, una relación de medidas directamente vinculadas a la gestión de las reclamaciones, y que son consideradas como **MUY BUENAS** por esta Comisión Técnica. Tales medidas son:

- Expone diferentes vías para facilitar el acceso de los usuarios a ejercer el derecho a realizar las reclamaciones, sugerencias y agradecimientos de los usuarios.
- Presenta un protocolo detallado para la gestión de reclamaciones.
- Oficina presencial para las reclamaciones de los usuarios además de teléfono y otras vías disponibles 24h/365 días al año.
- Contará con una **línea telefónica independiente para las reclamaciones**.
- **Se comprometen al envío del comunicado tanto al usuario (como acuse de recibo) como al Servicio Andaluz de Salud (traslado de la queja) en un plazo máximo de 24 horas.**
- El registro de la incidencia, queja o reclamación, se realizará en un plazo máximo de 24 horas. **El informe con la resolución de la misma en 48 horas.**
- Oficina presencial y oficina móvil para atención al usuario.
- Se dispondrá además de una oficina móvil de atención al usuario que se desplazará según calendario acordado con el SAS.
- Pone a disposición un buzón de denuncias anónimas a través de un QR.
- **Pone a disposición del SAS un número mayor de indicadores de calidad**, que pueden considerarse como medidas de mejora en la calidad del Servicio en el transporte tanto programado como urgente.

Como puede apreciarse, destaca la implantación de medidas que facilitan la interposición de reclamaciones, así como la resolución de la misma en un plazo máximo de 48 horas que posibilita la subsanación rápida de la reclamación interpuesta.

1.1.3. Planes de contingencia

Con motivo de hacer frente a las situaciones de contingencia que pudieran producirse durante la ejecución del contrato, se señala que la empresa **AMBULANCIA TENORIO E HIJOS, S.L.**, aporta un conjunto de medidas varias, que inciden en lograr una respuesta rápida que permita dar cobertura a mantener la prestación contractual ante situaciones de contingencia que pudieran producirse. Destacan aspectos relacionados con planes de mantenimiento de vehículos y equipos, así como plazos de sustitución de vehículos y la disposición de vehículos grúas propios que favorecen la rapidez en la reparación de vehículos, que a juicio de esta Comisión se consideran **ÓPTIMOS**.

Con mayor nivel de detalle, señala en su oferta:

- Presenta protocolos para la gestión de incidencias y sustitución de vehículos, con



detalle de los mismos.

- Presenta planes de mantenimiento de los vehículos y equipos.
- Para incidencias en los vehículos, disposición de hasta un **20% de vehículos similares a los ofertados con su personal adscrito**, repartidos en las bases de la provincia, así como otras unidades que habitualmente realizan traslados para entidades privadas, que quedarían vinculados al Plan de Contingencias para solventar situaciones extraordinarias.
- **Tiempos máximos de sustitución** de vehículos por contingencias de **25/30 minutos**.
- **Flota de grúas propias (6uds.)**, talleres propios de mecánica y acuerdos con talleres oficiales de las marcas de los vehículos ofertados.
- **SAIs y grupo electrógeno de 12 KVAS y depósito de 10.000 litros de gasoil** en cada una de las bases ante posible contingencia que afecte al suministro eléctrico o de combustible.
- Sistemas de comunicaciones redundantes y adicionalmente, se incorpora el sistema de radio Trunking digital. Sistemas WIFI en todas las ambulancias.
- Se dispondrá en cada una de las bases distribuidas en Málaga una **unidad móvil taller (6uds. en total), 2 vehículos de intervención rápida** o VIR como refuerzo y personal mecánico propio especializado.
- Almacenes con un stock habitual de hasta el 10% de repuestos y fungibles para los vehículos.

A nivel de recursos humanos, aporta información justificativa sobre la cobertura de profesionales técnicos de los vehículos ante supuestos de ausencia justificada que pudiera devenir para los mismos, impidiéndose el ejercicio de su actividad laboral. La batería de medidas que trasladan, son consideradas **BUENAS**, para garantizar la disposición de recursos humanos ante situaciones de ausencia, destacando el tiempo máximo de 30 minutos para esa sustitución de personal, así como el establecimiento de la figura de "retén" para estos imprevistos.

Estas medidas son:

- Retenes:

Los cuadrantes de trabajo se realizan mediante la inclusión de la figura del **retén**.

Diariamente se dispone de **4 personas por cada 100 trabajadores**, que al comienzo del turno se incorporan al Servicio.

- Planes de actuación para respuesta ante contingencias del personal, **con previsión de sustitución / normalización del servicio en un tiempo máximo de 30 minutos** (Accidente tráfico in itinere; Accidente laboral, Indisposición, Falta o ausencia a la entrada de la guardia, Accidente biológico personal, Aviso tardío de paciente infeccioso, Actuación por aviso de TTS posiblemente ebrio o bajo estupefacientes).

Para supuestos de riesgo biológico, la empresa **AMBULANCIAS TENORIO E HIJOS, S.L.**, destaca su oferta de forma **ÓPTIMA** en relación con los medios que pone a

disposición para contribuir a minimizar los riesgos de esta naturaleza, y que son añadidos a los procesos de limpieza y desinfección de los vehículos, así como de su equipamiento. En relación a esos medios adicionales a los procesos de limpieza, cabe destacar, entre otros, los arcos de desinfección de vehículos, así como el hecho de contar con una unidad del sistema “Billy Cab” de biocontención transparente y rígido en material plástico transparente de alta resistencia. En relación con la ropa utilizada por profesionales, incluyen máquinas dispensadoras de ropa dentro del protocolo de lavandería automática.

Por tanto, el detalle más específico de estas medidas relacionadas con el riesgo biológico son las siguientes:

- Describe los procesos de limpieza y desinfección del vehículo, y desinfección y esterilización del equipamiento.
- Incorporan las siguientes medidas de forma adicional:
 - **Arcos de desinfección para vehículos.**
 - Sistema de desinfección ultravioleta Kit Pebblex UVC en el 50% de los vehículos del transporte programado.
 - Dispositivos DUCFIT® de última generación para la protección de los sistemas de ventilación.
 - Se dispondrá de **1ud. sistema “Billy Cab” de biocontención** transparente y rígido en material plástico de alta resistencia.
 - Sistema de lavandería incluyendo **máquinas dispensadoras de ropa** dentro del protocolo de lavandería automática.
 - **Stock de EPI's** que garantiza el suministro de los mismos en una situación de emergencia al menos para **3 meses**.
 - **Sistema de alta desinfección Hygienio** con desinfectante Adantium Plus en las bases.
 - Instalación de los **equipos O3Z-Tech** en todos los S.V.C. así como la implantación progresiva de los mismos en el resto de ambulancias del servicio.

1.1.4. Plan de coordinación

La prestación de un servicio de esta naturaleza, requiere la necesidad de coordinar la actividad de determinado personal interviniente: profesionales de la empresa ofertante, responsable del contrato y profesionales de cada uno de los centros vinculados al contrato.

La oferta destaca de manera **ÓPTIMA**, en relación con dicho aspecto, con medidas tales como el sistema de información GAM XXI aportado, así como sistema de app disponible. Con mayor precisión de detalle, contemplan en su oferta, lo siguiente:

- Centro Coordinador equipado con medios materiales, humanos y tecnológicos con Coordinador disponible 24horas/365 días.
- Sistema de Gestión Integral GAM XXI con programación semiautomática de rutas, solicitud de servicios mediante web, introducción automática de servicios mediante



- formato e-mail. Integración de GAM XXI en todas las ambulancias, geolocalización de vehículos y terminales móviles de los TTS.
- Portal Único de acceso (PAU) como soporte secundario de Coordinación con el SAS y estructurado en 8 áreas geográficas y funcionales.
 - Designa nominativamente interlocutores directos entre el SAS y ATH. Especifica Recursos Humanos del Centro de Coordinación, su organización y dedicación horaria. Designa Jefes de Tráfico presenciales en HURM y HUVV, con posibilidad de dotar de otros jefes de tráfico en otros dispositivos asistenciales del SAS y en el Centro Coordinador con disponibilidad 24/365.
 - Coordinadores de tráfico, jefes de Salas encargados de la coordinación con los jefes de Tráfico desplazados en los Hospitales.
 - Número de teléfono móvil exclusivo para uso de los centros sanitarios. Programación diaria de servicios de transporte programado antes de las 19 horas del día anterior.
 - Teléfono 24 horas para atención a pacientes y telf. 24 horas para atención al SAS bajo responsabilidad de un jefe de Tráfico.
 - Coordinador/interlocutor para la gestión de la flota del sistema de urgencias presencial en el CCUE 061, dotado de medios tecnológicos y con funcionamiento 24 horas / 365 días.
 - Cuadro identificativo de manera nominal de jefes de Tráfico con sus respectivos horarios. Responsable del contrato para la gestión.
 - Plan de contingencia de las comunicaciones Móvil y radio. sistema de localización y ayudas a las ambulancias. (ORIGUINAL SOFT)
 - Propone habilitar Zonas de tránsito en los Hospitales Regional de Málaga, Clínico, Axarquía, Ronda, Antequera con personal 24/365 días.
 - APP para uso de profesionales del SAS y usuarios como herramienta de ayuda/soporte al servicio.

Se hace preciso resaltar que un elemento esencial en el plan de coordinación resulta ser la integración de los mismos en el plan de emergencias colectivas y catástrofes del CCUE del 061, aportando dicho licitador en su oferta, un conjunto de medidas que permiten valorar de forma **ÓPTIMA** la citada integración, y que a mayor nivel de detalle son:

- Ofrece poner a disposición del PTEAnd todos sus medios, se compromete a participar de manera activa en las siguientes funciones básicas establecidas que la presencia de sus medios bajo el amparo del PTEAnd se realizará sin coste adicional alguno.
- Ofrece poner sus medios a la entera disposición del Plan de emergencias y catástrofes del CCUE del 061 en todas las circunstancias establecidas en el PTEAnd.
- Pondrá en conocimiento de todos los profesionales implicados lo que establece el PTEAnd.
- Ofrece Llevar a cabo un conjunto de medidas que garanticen su permanente

adecuación y capacidad de respuesta. Se realizarán comprobaciones periódicas de acuerdo con el programa establecido. Se informará puntualmente a la administración competente del resultado de estas

- o Ofrece, sin cargo alguno para el SAS, al menos un simulacro anual.
- o Medios extraordinarios que se ofertan de manera gratuita, sin coste alguno en caso de que sea necesaria su presencia y actuación.
 - Vehículos de atención y evacuación temprana en zona de difícil acceso: 6 uds.
 - Vehículos de intervención rápida, triaje e información: 2 vehículos MASIF y 1 vehículo PATHFINDER.
 - Ligeros: flota de QUADs.
 - Tráiler de Consultas para soporte vital.
 - CAMIÓN 4X4.
 - GENERADOR Y DEPÓSITO
 - VEHÍCULO LOGÍSTICA DE RECIENTE ADQUISICIÓN
 - GRÚAS
 - AUTOBÚS
 - PMA
 - DRONES DJI MAVIC 3 (2 UNIDADES)
 - SISTEMA ANTIATROPELLO Y ANTICOLISIÓN "ADAS"

Describe un PLAN DE RESPUESTA RÁPIDA ANTE SITUACIONES EXTRAORDINARIAS. Con un Sistema telefónico de comunicación masiva. Con organización de la respuesta. El tiempo de envío de las comunicaciones masivas y de la activación del protocolo de respuesta es de máximo 10 minutos. Todos los vehículos operativos de las bases deben de disponer de todo el material necesario, estar 100% repostados y en perfectas condiciones de funcionamiento

Por tanto, y a modo de resumen, se acuerda por esta Comisión técnica que la valoración a otorgar a la oferta **AMBULANCIAS TENORIO E HIJOS, S.L. es de 37,50 puntos**, para este criterio de adjudicación identificado como **INFRAESTRUCTURAS, ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL SERVICIO**. Los aspectos más destacables de esta oferta, y que justifican la puntuación señalada radican, en líneas generales, en:

- a) El detalle y organización de rutas propuestas, así como la adopción y puesta en marcha de medios materiales, en número suficiente, que permiten cubrir necesidades, en su máxima variabilidad para pacientes que presentan alguna dificultad añadida.
- b) Presentan una mayor optimización de los tiempos de respuestas ante los diversos servicios solicitados, así como para los tiempos de espera.
- c) La adopción de medidas significativas en el transporte de hemoderivados.
- d) La incorporación de medidas para temas de riesgo biológico: su nivel de detalle y medidas / medios propuestos junto a sus procedimientos.

En relación al criterio de valoración, identificado en la documentación del expediente con el número **1.1.- INFRAESTRUCTURAS, ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL SERVICIO**, se



expone lo siguiente respecto a la oferta realizada por la empresa **DIABIDA, S.L.:**

1.1.1. Rutas, sistemas de activación, tiempos del servicio y capacidad de absorción de la demanda

La oferta realizada por la citada mercantil, y referida a características del centro/s o instalación/es asignada/s a la ejecución del contrato, y proximidad de dicha/s instalación/es a los centros pertenecientes al contrato", es considerada **MUY BUENA** a tenor de las características de la infraestructura que identifica, pues resalta lo siguiente:

- Oferta 1 base en Málaga y 6 bases secundarias (Marbella, Mijas, Vélez-Málaga, Antequera, Álora y Ronda), dotadas con parque de estacionamiento, oficinas, almacén de suministros, zonas de limpieza y desinfección y zonas de descanso.
- Tiempos entre bases y hospital de referencia 3-19 minutos.
- Centro de coordinación.

Con dicha identificación, se garantiza una correcta ubicación y localización de las mismas, así como disponer en un "tiempo razonable y correcto" de medios móviles que se necesiten en el Hospital de referencia de las mismas, con espacios y dimensiones adecuadas, si bien es bastante somera la descripción de las bases.

Aporta en su oferta, una Identificación de las rutas a implementar en el transporte programado así como descripción de los sistemas de activación del servicio y propuestas de gestión para aquellos traslados que presenten dificultades añadidas (peso del paciente, vivienda con barreras arquitectónicas, y cualquier otro aspecto / barrera funcional o arquitectónica), que permite identificar tipología de rutas, y frecuencias, en base a los siguientes ítems: diálisis, consultas y tipología de tratamientos. De esta forma, señalan y ofertan un mayor número de rutas que permiten dar cobertura a las necesidades que se precisan en la realización del transporte sanitario programado, aunque no están completamente detalladas al no especificar la duración de cada ruta. Por ello, el planteamiento realizado se valora a juicio de esta Comisión como **ADECUADO**.

Señala el oferente como sistema de activación del servicio su gestión a través de la **aplicación GAM**, el cual se entiende válido para lograr dicha finalidad.

En cuanto a la gestión de traslados para personas con dificultades añadidas, aportan una relación de bienes: oferta 50 sillas eléctricas y 10 ambulancias bariátricas.

Con todo ello, supone una valoración general de **ADECUADA** de la oferta realizada por el licitador, en la medida que cubre con la identificación de rutas, sistemas de activación, así como los medios materiales que se ponen a disposición de los pacientes con "necesidades adicionales".

La oferta realizada por **DIVIDA, S.L.** contempla determinadas medidas, a nivel tanto de recursos humanos como de recursos materiales, que permiten asegurar reducción de tiempos de respuesta de los servicios que se insten, así como de los tiempos de espera, garantizando la información al paciente sobre el estado de su traslado como la confortabilidad del mismo, entendida como el hecho de reducir los tiempos relacionados con el mismo.

Para dar cobertura a estas necesidades a cubrir, el licitador ha identificado los siguientes medios y medidas para la reducción de los tiempos de respuesta: 5 vehículos adicionales, 1 técnico adicional de salud mental y 1 ayudante camillero para diálisis.

Todos estos medios, humanos y materiales, son considerados **ADECUADOS** por esta comisión evaluadora para dar respuesta, a nivel de reducción de tiempos, en los servicios que se insten, pero en menor medida e impacto.

Respecto a la oferta realizada en medidas que permiten dar cobertura a una absorción de demanda que pudiera producirse durante la vigencia del contrato, al tratarse de un contrato cuya ejecución no presenta una línea horizontal de pacientes fijos, entre las medidas que aporta, para lograr la absorción de esa demanda, no afectando a la calidad del servicio que se presta, están las siguientes: 5 vehículos A2 adicionales para alta demanda.

Se ha de señalar, por esta Comisión evaluadora, que las medidas expuestas para lograr dicha finalidad de absorción son consideradas **ADECUADAS** para continuar garantizando una prestación a los usuarios que la precisen, y que puedan verse incrementados numéricamente en cuanto a momentos puntuales en base a aspectos no previsibles.

En cuanto al transporte de hemoderivados, la empresa **DIVIDA, S.L.** aporta neveras, pero no especifica las características de éstas. Señala también su compromiso de 50 horas anuales para eventos formativos.

Esta Comisión señala como positivo el hecho del ofrecimiento y realización de transporte de hemoderivados y participación en eventos formativos con medios adicionales, aunque con un nivel inferior.

1.1.2. Indicadores de calidad establecidos

La oferta realizada por la empresa **DIVIDA, S.L.** contempla en el aspecto de calidad, y sus indicadores el desarrollo de estatus de los servicios mediante el sistema GAM integrado al CCUE 061 a través de terminales Android y eventualmente con emisora de radio. Además, presenta unos estatus pre-programados ante cualquier incidencia que pueda surgir como, incidente en ruta, necesidad de limpieza, necesidad de reposición de material, necesidad de repostar. Así mismo también incorpora botón de SOS para emergencias.

Merece, por tanto, la consideración de **ADECUADA**, sin aumento del nivel de estatus sobre el 90% requerido.

Es de destacar dicha oferta en el ámbito de la gestión de reclamaciones, con especial incidencia en tiempos de respuesta y las medidas a adoptar en relación a la resolución de las mismas. Detalla el licitador, una relación de medidas directamente vinculadas a la gestión de las reclamaciones, y que son consideradas como **ADECUADAS** por esta Comisión Técnica. Tales medidas son:

- Expone una gran variedad de vías para facilitar el acceso de los usuarios a ejercer el derecho a realizar las reclamaciones, sugerencias y agradecimientos de los usuarios.
- **El tiempo de resolución de la QRS se estima en 3 días hábiles** como máximo desde el inicio de su tramitación, dependiendo de la naturaleza de la QRS y de la solución óptima a adoptar.
- Desarrolla el circuito de las reclamaciones detalladamente.
- Como medidas a adoptar derivadas de la resolución de reclamaciones, no las establece propiamente, aunque habla del Departamento de Calidad, que elaborará un **INFORME DE GESTIÓN DE LAS QRS** del cual se informará, con frecuencia trimestral al SAS

Destaca la implantación de medidas que facilitan la interposición de reclamaciones mediante diferentes vías, aunque la resolución de la reclamación se compromete en un **plazo máximo de 3 días hábiles**.

1.1.3. Planes de contingencia

Para hacer frente a las situaciones de contingencia que pudieran producirse durante la ejecución del contrato, se señala que la empresa **DIVIDA, S.L.** aporta un conjunto de medidas varias, que inciden en lograr una respuesta rápida que permita dar cobertura a mantener la prestación contractual ante situaciones de contingencia que pudieran producirse. Destacan aspectos relacionados con planes de mantenimiento de vehículos y equipos y la oferta de vehículos de reserva (**entre el 20% y 28,57% de la flota según tipología**), que a juicio de esta Comisión se consideran **ÓPTIMOS**.

Con mayor detalle, señala en su oferta:

- Presenta protocolos para la gestión de incidencias y sustitución de vehículos, con detalle de los mismos.
- Presenta planes de mantenimiento de los vehículos y equipos.
- Taller propio electromecánico con cobertura los 7 días de la semana
- Taller móvil habilitado de manera permanente para reparaciones in situ.
- Todos los vehículos serán dotados de **tecnología antipinchazos**.
- Stock suficiente de manera permanente de aquellos componentes/ materiales

- necesarios para reparación de averías habituales y mantenimiento diario.
- Disponibilidad de **vehículos de reserva** entre un **20% y un 28,57%** (respecto al número de vehículos establecidos en el pliego en función de su tipología).
- Tiempo máximo de sustitución de vehículos por contingencias en 55 minutos.

A nivel de recursos humanos, aporta información justificativa sobre la cobertura de profesionales técnicos de los vehículos ante supuestos de ausencia justificada que pudieran devenir para los mismos y que impidan el ejercicio de su actividad laboral. La relación de medidas que trasladan son consideradas **ADECUADAS** para garantizar la disposición de recursos humanos ante situaciones de ausencia, contemplando el establecimiento de la figura de “retén” para estos imprevistos, si bien no se especifica el tiempo máximo para la sustitución de personal.

Las medidas ofertadas son:

- **Retenes:**
Dispondrá de 5 TÉCNICOS/AS CONDUCTORES ADICIONALES en el CENTRO DE COORDINACIÓN (BASE LOGÍSTICA) y en las BASES OPERATIVAS sin turno adjudicado para cubrir cualquier incidencia.
- Planes de actuación para respuesta ante contingencias del personal, sin concreción de tiempo máximo de sustitución / normalización del servicio.

Para atender ante supuestos de riesgo biológico, la empresa **DIVIDA, S.L.**, realiza una oferta que se considera por esta comisión **ADECUADA**. Describe instrucciones de medidas preventivas y de formación para los profesionales, y como medios la instalación en los vehículos de dispositivos para eliminación de virus, bacterias y otros contaminantes.

El detalle más específico de estas medidas relacionadas con el riesgo biológico son las siguientes:

- Descripción de Instrucciones de medidas preventivas y de formación para los profesionales.
- Instalación en los vehículos de dispositivo con tecnología DUCFIT® para eliminación de virus y bacterias y filtros HEPA para eliminar partículas y otros contaminantes.

1.1.4. Plan de coordinación

La prestación de un servicio de esta naturaleza, requiere la necesidad de coordinar la actividad de determinado personal interviniente: profesionales de la empresa ofertante, responsable del contrato y profesionales de cada uno de los centros vinculados al contrato.

La oferta se considera **ADECUADA**, en lo relativo a dicho aspecto, con medidas tales como el sistema de información GAM ofertado.

Con mayor detalle, contemplan en su oferta, lo siguiente:

- Se comprometen a Coordinar su actividad con el SAS asumiendo los criterios generales para la Coordinación y el Control de los servicios con el SAS y con

el CCUE061, mediante su sistema de gestión GAM y los medios de comunicación de telefonía móvil y por Radio de los que disponen.

Un elemento esencial en el plan de coordinación, resulta ser la integración de los mismos en el plan de emergencias colectivas y catástrofes del CCUE del 061, aportando dicho licitador en su oferta, un conjunto de medidas, que permiten valorar de forma **ADECUADA** la citada integración, y que a mayor nivel de detalle son:

- Ofrece actuar y prestar servicio según las instrucciones que el CCUE del 061.
- Ofrece colaborar en grupos de expertos y aportará cuanta información resulte necesaria para el tratamiento de la situación de contingencia.
- Elaborará un Plan de Contingencias ante la activación del PLAN DE EMERGENCIAS COLECTIVAS Y CATÁSTROFES DEL CCUE DEL 061, en coordinación del CCUE DEL 061.
- Este Plan de Contingencias incluirá, entre otros a definir, los siguientes recursos específicos:
 - VEHÍCULO DE INTERVENCIÓN RÁPIDA (V.I.R.) 3 vehículos. Material SVA
 - HOSPITAL DE CAMPAÑA (10 pacientes)
 - AMBULANCIAS ADICIONALES: 5 ambulancias adicionales.
 - DRON PARA BÚSQUEDA Y RESCATE: 1 Dron a disposición del SAS.

Por tanto, y a modo de resumen, se acuerda por esta Comisión técnica que la valoración a otorgar a la oferta DIAVIDA, S.L. es de 23,75 puntos, para este criterio de adjudicación identificado como **INFRAESTRUCTURAS, ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL SERVICIO**. Los aspectos más destacables de esta oferta, y que justifican la puntuación señalada radican, en líneas generales, en:

- a) Las características de los centros e instalaciones asignadas a la ejecución del contrato y su proximidad a los centros pertenecientes al contrato, por sus dimensiones y ubicación.
- b) Incidentes relacionados con los vehículos de la flota, con alto porcentaje de vehículos de reserva.
- c) Falta de concreción en general de compromisos o con tiempos superiores, entre otros por ejemplo en duración de rutas, sustituciones o resolución de reclamaciones.

En relación con el criterio de valoración, identificado en la documentación del expediente (véase Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares) con el número **1.1.- INFRAESTRUCTURAS, ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL SERVICIO**, se expone lo siguiente respecto a la oferta realizada por la empresa **UTE TSI MÁLAGA**:

1.1.1. Rutas, sistemas de activación, tiempos del servicio y capacidad de absorción de la demanda

La oferta realizada por la empresa referenciada referida a características del centro/s o instalación/es asignada/s a la ejecución del contrato, y proximidad de dicha/s

instalación/es a los centros pertenecientes al contrato", es considerada **BUENA** a tenor de las características de la infraestructura que identifica, pues resalta lo siguiente:

- Oferta, si bien dichas instalaciones no están disponibles en la actualidad salvo alguna, comprometiéndose a su disposición en los mismos términos ofertados en caso de adjudicación: 1 CALL CENTER en Málaga, 1 base principal en Málaga y 6 bases de refuerzo (Cártama, Marbella, Mijas, Antequera, Vélez-Málaga y Ronda), dotadas con parque de estacionamiento, oficinas, almacén de suministros, zonas de limpieza y desinfección, zonas de descanso y vigilancia 24 horas.
- Tiempos entre bases y hospital de referencia 3-14 minutos.
- Centro coordinador espejo en Sevilla.
- Protocolo de mantenimiento de sus infraestructuras.

Con dicha propuesta, se asegura una correcta disposición y localización de las instalaciones, así como atender en un "tiempo razonable y correcto" de medios móviles que se necesiten en los hospitales de referencia de las mismas.

Aporta en su oferta una identificación de las rutas a implementar en el transporte programado, así como descripción de los sistemas de activación del servicio y propuestas de gestión para aquellos traslados que presenten dificultades añadidas (peso del paciente, vivienda con barreras arquitectónicas, y cualquier otro aspecto / barrera funcional o arquitectónica), que permite identificar tipología de rutas, y frecuencias, en base a los siguientes ítems: diálisis, consultas y tipología de tratamientos.

De esta forma, señala rutas que permiten dar cobertura a las necesidades que se precisan en la realización del transporte sanitario programado, y es considerado, dicho planteamiento de definición de rutas, como **BUENO**.

Oferta un sistema de activación del servicio a través de la **aplicación HERMES**, el cual se entiende válido para lograr dicha finalidad.

En cuanto a la gestión de traslados para personas con dificultades añadidas, aporta la presente empresa: 4 sillas eléctricas, 12 sillas manuales, 8 camillas tipo nido, 6 ambulancias bariátricas, adapta una ambulancia para pacientes psiquiátricos, adapta una ambulancia para pacientes pediátricos, 1 incubadora para pacientes neonatos y 1 campana para pacientes contagiosos.

Con todo ello, supone una valoración **BUENA** la oferta realizada por el licitador, en la medida que cubre con la identificación de rutas, sistemas de activación, así como los medios materiales que se ponen a disposición de los pacientes con "necesidades adicionales".

La oferta realizada por **UTE TSI MÁLAGA** contempla determinadas medidas, a nivel de

recursos humanos y recursos materiales, que permiten asegurar reducción de tiempos de respuesta de los servicios que se soliciten, así como de los tiempos de espera, garantizando la información al paciente sobre el estado de su traslado como la confortabilidad del mismo, entendida como el hecho de reducir los tiempos relacionados con el traslado.

Para dar cobertura a estas necesidades a cubrir, el licitador ha identificado los siguientes medios: 4 jefes de tráfico, 12% de vehículos de reserva para sustituir ambulancias en menos de 20 minutos, creación de zonas de tránsito y permite que los usuarios puedan usar una app para tener información sobre el inicio y fin del traslado.

Todos estos medios, humanos y materiales, hacen que su oferta sea considerada **BUENA** por esta comisión evaluadora para dar respuesta, a nivel de reducción de tiempos, en los servicios que se insten.

La oferta realizada aporta medidas varias que permiten dar cobertura a una absorción de demanda que pudiera producirse durante la vigencia del contrato, al tratarse de un contrato cuya ejecución no presenta una línea horizontal de pacientes fijos. Entre las medidas que aporta, para lograr la absorción de esa demanda, no afectando a la calidad del servicio que se presta, están las siguientes: oferta un 12% de flota de reserva y hasta 120 horas de refuerzo. También incluye en su plan de actuación ante un incremento puntual de la demanda la activación de la bolsa de trabajo y vehículos no adscritos al SAS de Cádiz, Sevilla y Córdoba.

Se ha de señalar, por esta Comisión evaluadora, que las medidas expuestas para lograr dicha finalidad de absorción son consideradas suficientes y **BUENAS**, para continuar garantizando una prestación a los usuarios que la precisen, y que puedan verse incrementados numéricamente en cuanto a momentos puntuales en base a aspectos no previsibles.

En cuanto al transporte de hemoderivados, esta empresa **UTE TSI MÁLAGA** oferta neveras electrónicas con aplicación para su seguimiento. En cuanto al plan de formación, se refiere fundamentalmente a formación interna, y propone de forma genérica su participación en eventos.

Esta Comisión señala como **BUENO** el hecho del ofrecimiento y realización de transporte de muestras y hemoderivados, **aunque no aporta vehículos adicionales**.

1.1.2. Indicadores de calidad establecidos

La oferta realizada por la empresa **UTE TSI MÁLAGA** contempla en el aspecto de calidad, y sus indicadores, el desarrollo de estatus al CCUE 061 para el transporte sanitario programado, así como el urgente. Contempla la comunicación de status al 061 en tiempo real a través del sistema **HERMES** y establece la posibilidad de extraer otros

indicadores adicionales en relación al transporte urgente que mejorarían el seguimiento de las actuaciones y por ende la calidad del Servicio.

Presenta en su oferta, el alcanzar, en el cumplimiento del envío de status, hasta el 95%, lo que permite garantizar un conocimiento amplio de la situación real de los diversos vehículos que forman parte de la prestación que se oferta.

Merece, por tanto, una consideración **ÓPTIMA** el desarrollo del estatus al 95% frente al 90% requerido.

Es de destacar dicha oferta en el ámbito de la gestión de reclamaciones, con especial incidencia en tiempos de respuesta y las medidas a adoptar en relación a la resolución de las mismas. Detalla la empresa **UTE TSI MÁLAGA** en su oferta una relación de medidas directamente vinculadas a la gestión de las reclamaciones, y que son consideradas como **ÓPTIMAS** por esta Comisión Técnica. Tales medidas son:

- Expone diferentes vías para facilitar el acceso de los usuarios a ejercer el derecho a realizar las reclamaciones, sugerencias y agradecimientos de los usuarios.
- Establece **un teléfono en exclusiva** para las reclamaciones de los usuarios además otras vías **disponibles 24h/365 días al año**.
- Mejora los tiempos de respuesta establecido en los pliegos. Dando **respuesta a la administración y al usuario en 24 horas**.
- Como medidas a adoptar derivadas de la resolución de reclamaciones, **crearán distintas Comisiones para el seguimiento y mejora del transporte sanitario urgente y programado**.
- Especifica flujos de seguimiento y resolución de las reclamaciones más frecuentes realizadas en los centros sanitarios respecto al transporte sanitario.

Como puede apreciarse, destaca la implantación de medidas que facilitan la interposición de reclamaciones, de forma anónima o identificativa, así como la resolución de la misma en un plazo máximo de 24 horas que posibilita la subsanación rápida de la reclamación interpuesta la propuesta de creación de comisiones para el seguimiento y mejora del servicio.

1.1.3. Planes de contingencia

Para hacer frente a las situaciones de contingencia que pudieran producirse durante la ejecución del contrato, la empresa **UTE TSI MÁLAGA** propone un conjunto de medidas varias, que inciden en lograr una respuesta rápida que permita dar cobertura a mantener la prestación contractual ante situaciones de contingencia que pudieran producirse, así destacan los plazos de sustitución de vehículos, la disposición de vehículos talleres móviles y aspectos relacionados con planes de mantenimiento de vehículos y equipos que favorecen la rapidez en la reparación de vehículos y la sustitución, que a juicio de esta Comisión se consideran **ÓPTIMOS**.

En concreto señala en su oferta:

- Presenta protocolos para la gestión de incidencias y sustitución de vehículos, con detalle de los mismos.
- Planes de mantenimiento basados en criterios aeronáuticos de “sustitución antes de rotura” aunque sin detallar, con personal y responsable de infraestructuras, medios y equipos.
- **Comisión de Situaciones Extraordinarias y del Grupo Operacional** de carácter **permanente**.
- Áreas de mantenimiento en cada base con personal propio.
- **Tres vehículos taller móvil y dos de apoyo logístico** en la provincia.
- Plan de Contingencia de incidencias:
 - Incidencia por **avería: Tiempo máximo de sustitución 20 minutos**.
 - Incidencia por **accidente: Tiempo máximo de sustitución 20 minutos**.
 - Tareas programadas: Sin paralización del servicio.

A nivel de recursos humanos, aporta información justificativa sobre la cobertura de profesionales técnicos de los vehículos ante supuestos de ausencia justificada que pudiera devenir para los mismos, impidiéndose el ejercicio de su actividad laboral. La batería de medidas que incorpora son consideradas **ÓPTIMAS** para garantizar la disposición de recursos humanos ante situaciones de ausencia, destacando el tiempo máximo de 20/30 minutos para la sustitución / normalización del servicio, así como la política de solape de turnos y las guardias de localización de conductores para los imprevistos.

Estas medidas son:

- **Política de solape de turnos** en los que un conductor no puede abandonar el vehículo hasta ser reemplazado por el conductor del turno siguiente y de **guardias de localización de conductores** para casos de posibles enfermedades o indisposiciones imprevistas.
- Planes de actuación para respuesta ante contingencias del personal, con **previsión de sustitución / normalización del servicio en un tiempo máximo de 20/30 minutos** (Accidente laboral, Accidente in Itinere, Indisposición, Falta o ausencia de entrada, Accidente biológico personal, Aviso tardío de paciente infeccioso y Actuación por aviso de TTS posiblemente ebrio o bajo estupefacientes).

Para supuestos de riesgo biológico, la empresa **UTE TSI MÁLAGA**, presenta oferta que a juicio de esta Comisión se califica como **BUENA**, ya que es amplia en lo relativo a manuales de riesgos y traslados, así como planes de limpieza y procedimientos operativos, no siendo sin embargo tan amplia en cuanto a los medios adicionales especificados que pone a disposición del servicio para contribuir a minimizar los riesgos de esta naturaleza.

El detalle más específico de estas medidas relacionadas con el riesgo biológico son las siguientes:

- Presenta **Manual de Riesgo Biológicos (MC-04)** y **Manual de Traslados de pacientes infecto contagioso y medidas de aislamiento (MT-18)**.
- Plan de limpieza y desinfección de las ambulancias y procedimientos operativos.
- **Sistemas de desinfección a través de ozono y luz ultravioleta.**

1.1.4. Plan de coordinación

La prestación de un servicio como el Transporte Sanitario, requiere la necesidad de coordinar la actividad de determinado personal interviniente: profesionales de la empresa ofertante, responsable del contrato y profesionales de cada uno de los centros vinculados al contrato.

La oferta destaca de manera **ÓPTIMA** con relación a dicho aspecto, con medidas tales como el sistema de información **HERMES** aportado, así como las comisiones de seguimiento y los informes periódicos. Con mayor detalle, contempla en su oferta, lo siguiente:

- Se comprometen a Coordinar su actividad con el SAS asumiendo los criterios generales para la Coordinación y el Control de los servicios con el SAS y con el CCUE061, mediante su sistema de gestión HERMES y los medios de comunicación telefónica y por Radio.
- Propone la creación de Comisión de seguimiento integrada Provincial. (Incluyendo H. Costa del Sol), Comisión permanente de seguimiento del contrato IDEsigna como interlocutor Único de máximo nivel a la jefa de servicio provincial.
- Como poyo a la coordinación propone la emisión de Informe mensual (a mes vencido) con numero de servicios prestados, control del servicio, control de calidad del servicio, revisiones técnicas de las ambulancias, incluyendo en todos ellos información adicional a la exigida en el PPT.

Elemento esencial en el plan de coordinación es la integración de los mismos en el plan de emergencias colectivas y catástrofes del CCUE del 061, aportando dicho licitador en su oferta, un conjunto de medidas, que permiten calificar de forma **MUY BUENA** la citada integración, y que con mayor detalle son:

- Las ambulancias serán controladas y coordinadas en todo momento en cuanto a su actividad por el CCUE-061 de Málaga y ofrece un Jefe de Servicio que actuará como coordinador/interlocutor 24*365.
- Ofrece al CCUE del 061 en Málaga disponer de todos sus medios disponibles, ambulancias de RTU y del programado. (Dichos vehículos están geolocalizados por el CCUE-061).
- Ofrece que CCUE-061 dispondrá de los teléfonos personales del Jefe de Servicio, del Jefe de Tráfico Central y de los Encargados de Zona y de nuestra Central de

- Comunicaciones, para la movilización de todo nuestro personal.
- Integración en el Plan Territorial de Emergencias de Andalucía, PTEAnd, o en cualquier otro como el Plan Echo Charlie del 061 en Málaga, el Plan Alfa Tango, etc. Donde se requiera como en los grupos operativos (Intervención, Sanitario, Seguridad o de Apoyo Logístico).
 - Se pondrían a disposición de la Administración todas las unidades ofertadas, incluye también a los vehículos de reserva y los vehículos de apoyo logístico o adicionales. Indica plazos para esa activación (no activos menos de 1h, en un máximo 6h 30 unidades de otras provincias)
 - Ofrece a su personal formación y participación en cuantos ejercicios y simulacros se organicen. En desarrollo de este plan, realizaran simulacros una vez formado nuestro personal.

Por tanto, y a modo de resumen, se acuerda por esta Comisión técnica que la valoración a otorgar a la oferta **UTE TSI MÁLAGA es de 34,00 puntos**, para este criterio de adjudicación identificado como **INFRAESTRUCTURAS, ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL SERVICIO**. Los aspectos más destacables de esta oferta, y que justifican la puntuación señalada radican, en líneas generales, en:

- a) El detalle y organización de rutas propuestas, en número suficiente, que permiten cubrir necesidades, en su máxima variabilidad para pacientes que presentan alguna dificultad añadida.
- b) Indicadores de calidad establecidos y los sistemas de gestión de reclamaciones y tiempos de respuesta.
- c) La descripción y plazos de los Planes de contingencia para sustituciones y normalización del servicio.
- d) La coordinación de la actividad con el SAS y las comisiones de seguimiento e informes periódicos

De forma agregada, la valoración que para el apartado 1.1 se otorga por la Comisión Técnica para este criterio es la siguiente:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	EMPRESA 1: AMBULANCIAS TENORIO E HIJOS, S.L.	EMPRESA 2: DIAVIDA, S.L.	EMPRESA 3: UTE TSI MÁLAGA
1.1. INFRAESTRUCTURAS, ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL SERVICIO (40 puntos)	37,50	23,75	34,00

1.2.- SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS CENTROS INCLUIDOS EN EL OBJETO DEL CONTRATO:

En relación al criterio de valoración, identificado en la documentación del expediente (véase Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares) con el número **1.2.- SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS CENTROS INCLUIDOS EN EL OBJETO DEL**



CONTRATO, se expone lo siguiente respecto a la oferta realizada por la empresa **AMBULANCIAS TENORIO E HIJOS, S.L.:**

▪ **1.2.1.- Cronograma de implementación del sistema informático para la prescripción electrónica y gestión del servicio conforme a lo estipulado en el anexo III del PPT, en todos y cada uno de los centros del presente contrato.**

La oferta realizada por **AMBULANCIAS TENORIO E HIJOS, S.L.**, y referida a “Cronograma de implementación del sistema informático para la prescripción electrónica y gestión del servicio”, se considera **ÓPTIMA** a tenor de las características de los planes que identifica, pues resalta lo siguiente:

- La oferta contiene un detallado plan de implantación de su Sistema de Gestión del servicio denominado GAM-XXI, adaptado a los requerimientos del PPT y a las directrices de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del SAS, incluyendo un cronograma en forma de diagrama de Gantt.
- Incluye un Plan de incorporación al futuro Sistema de Información Corporativo del SAS tras una primera fase con un Sistema de Información propio (GAM XXI) y una segunda fase con el mencionado Sistema de información propio del SAS. Para cada uno de los Objetivos y etapas recogidos en el Anexo III del PPT la empresa ATH presenta su Solución de adaptación a los requerimientos del mencionado Anexo III.
- Recoge el compromiso de mejora de los tiempos mínimos exigidos en el PPT mediante un Cuadro Explicativo e incluyendo a Fase de Devolución del servicio al SAS.

Respecto a este apartado es de resaltar que únicamente esta empresa aporta soluciones de mejoras de adaptación a los requerimientos del Anexo III.

▪ **1.2.2.- Plan de formación del SSII a desarrollar para los profesionales designados por la Comisión Técnica del Servicio Provincial.**

La oferta realizada por la citada mercantil, y referida a “Plan de formación del SSII a desarrollar para los profesionales designados por la Comisión Técnica del Servicio Provincial”, es considerada de forma **ÓPTIMA** a tenor de las características de los planes de formación que identifica, en la que resalta lo siguiente:

- Se compromete a la formación Teórica y Práctica de los profesionales del SAS implicados en la gestión del contrato de manera on line y/o presencial, según requerimientos del SAS en cuanto a número de sesiones y horas con un límite semanal de 30 horas. Formaciones impartidas por personal cualificado del proveedor tecnológico de soporte y servicios GAM-XXI y Portal de Acceso Único.
- Una vez realizado el cambio previsto a la herramienta corporativa del SAS procederá, si es necesario, a formar a los Usuarios del Sistema mediante un procedimiento similar y bajo la supervisión e indicaciones de los Responsables de los Sistemas de información del SAS.



- El contenido de la formación comprometida se referirá a los siguientes temas: acceso y acreditación al Portal de Acceso Único, estructura de la web, roles de usuarios, accesos al modelo de ayuda, módulo de petición de servicios, módulo de informes, módulo de facturación, módulo de PRL, módulo de vehículos, módulo de electromedicina.

A juicio de esta Comisión, respecto al Plan de Formación de SSII, la empresa se compromete a un plan que garantiza la formación de los profesionales.

• **1.2.3.- Desarrollo o propuesta de un Cuadro de Mandos Integral Operativo para los Centros adscritos al contrato con variables relevantes para la gestión (Tipo de transporte, vehículo, traslado, Desviación hora activación - Hora inicio servicio, origen y destino, incidentes en ruta, kilómetros recorridos, Servicio prescriptor, Nº de Reclamaciones, Indicadores de calidad ...) y Cronograma de implementación.**

La oferta realizada por **AMBULANCIAS TENORIO E HIJOS, S.L.**, y referida a “Desarrollo o propuesta de un Cuadro de Mandos Integral Operativo y su cronograma de implantación”, se considera **ÓPTIMA** a tenor de los elementos recogidos en la propuesta indicadores para el Cuadro de Mando Integral Operativos que identifica y en la que resalta lo siguiente junto a su cronograma de implantación:

- Su propuesta de Cuadro de Mando Integral Operativo se basa en unos Indicadores de Calidad mínimos que serán dinámicos al ir evolucionando y enriqueciéndose temporalmente y que se refieren a un primer bloque sobre la Gestión del Servicio y, en concreto a satisfacción de los usuarios, accesibilidad, continuidad del servicio y calidad asistencial en el transporte) y un segundo bloque referido a las Condiciones Técnico sanitarias del servicio, (estructura y, equipamiento).
- En concreto su propuesta recoge una parte dedicada a Cuadro de Mando según Indicadores recogidos en el PPT y otra parte dedicada a Indicadores adicionales con referencia a la Seguridad de la información y a las peticiones de servicios, otra parte adicional que abarca 3 grupos distintos de indicadores relativos a quejas y reclamaciones, satisfacción del usuario y de los profesionales y medio ambiente y finalmente un grupo adicional de indicadores referidos a vehículos y varios. Su propuesta conlleva un total de 196 indicadores.
- Toda esta información estará disponible en el Portal de Acceso Único diseñado en exclusiva para esta licitación.
- Recoge cronograma de implantación del Cuadro de Mando Integral Operativo como parte del cronograma general de implantación de los Sistemas Informáticos del contrato.

Por lo expuesto, esta Comisión de Valoración considera que la oferta de **AMBULANCIAS TENORIO E HIJOS, S.L destaca** en el desarrollo de Cuadro de Mandos Integral Operativo en el que presenta una propuesta con las variables relevantes para la gestión, con mayor número de indicadores (196) y con implantación desde el inicio del contrato.



Por tanto, y a modo de resumen, se acuerda por esta Comisión técnica que la valoración a otorgar a la oferta **AMBULANCIAS TENORIO E HIJOS, S.L. es de 5,00 puntos**, para este criterio de adjudicación identificado como **SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS CENTROS INCLUIDOS EN EL OBJETO DEL CONTRATO**. Los aspectos más destacables de esta oferta, y que justifican la puntuación señalada radican, en líneas generales, en:

- a) El cronograma de implantación con soluciones de mejora a los requerimientos del Anexo III.
- b) El Plan de Formación de SSII que garantiza la formación de los profesionales.
- c) El desarrollo de Cuadro de Mandos Integral Operativo, que presenta una propuesta con las variables relevantes para la gestión, aportando un mayor número de indicadores (196) y su implantación al inicio del contrato.

En relación al criterio de valoración, identificado en la documentación del expediente (véase Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares) con el número **1.2 SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS CENTROS INCLUIDOS EN EL OBJETO DEL CONTRATO**, se expone lo siguiente respecto a la oferta realizada por la empresa **DIAVIDA, S.L.:**

- **1.2.1.- Cronograma de implementación del sistema informático para la prescripción electrónica y gestión del servicio conforme a lo estipulado en el anexo III del PPT, en todos y cada uno de los centros del presente contrato.**

La oferta realizada por **DIAVIDA, S.L.** y referida a “Cronograma de implementación del sistema informático para la prescripción electrónica y gestión del servicio”, es considerada **ADECUADA** a tenor de las características de los planes que identifica, pues resalta lo siguiente:

- La oferta técnica compromete la implantación de su Sistema informático de Gestión (GAM) en un plazo de 2 meses desde la formalización del contrato, así como su compromiso de que una vez culmine el desarrollo del Sistema de información Corporativo del SAS procederá a integrar su sistema propio (GAM) en el del SAS en los términos recogidos en el Anexo III, estableciendo para ello un cronograma concreto detallando fases e Hitos con un plazo máximo de integración de 120 días desde la petición del SAS.

- **1.2.2.- Plan de formación del SSII a desarrollar para los profesionales designados por la Comisión Técnica del Servicio Provincial.**

La oferta realizada por la citada mercantil, y referida a “Plan de formación del SSII a desarrollar para los profesionales designados por la Comisión Técnica del Servicio Provincial”, es considerada **ÓPTIMA** a tenor de las características de los planes de formación que identifica, en la que resalta lo siguiente:

- Se compromete a la formación de los profesionales del SAS implicados en la gestión del contrato con al menos 20 horas de formación al año a través de formadores acreditados de la empresa Original Soft, desarrolladora de la aplicación informática propuesta.



A juicio de esta Comisión, respecto al Plan de Formación de SSII, la empresa se compromete a un plan que garantiza la formación de los profesionales.

• **1.2.3.- Desarrollo o propuesta de un Cuadro de Mandos Integral Operativo para los Centros adscritos al contrato con variables relevantes para la gestión (Tipo de transporte, vehículo, traslado, Desviación hora activación - Hora inicio servicio, origen y destino, incidentes en ruta, kilómetros recorridos, Servicio prescriptor, Nº de Reclamaciones, Indicadores de calidad ...) y Cronograma de implementación.**

La oferta realizada por **DIÁVIDA, S.L.**, y referida a “Desarrollo o propuesta de un Cuadro de Mandos Integral Operativo y su cronograma de implantación”, se valora **POCO ADECUADA** a tenor de los elementos recogidos en la propuesta indicadores para el Cuadro de Mando Integral Operativos que identifica y en la que resalta lo siguiente junto a su cronograma de implantación:

- La oferta técnica no aporta propuesta de Cuadro de Mando Integral Operativo en los términos considerados en el PPT y resto de documentos contractuales con variables relevantes para la gestión y cronograma de implantación sino un Aplicativo informático de Gestión, GAM, con módulos diversos para el seguimiento del Servicio y del Contrato mediante la generación de filtros informáticos e informes.

Por lo expuesto, esta Comisión de Valoración considera que la oferta de **DIÁVIDA, S.L. no destaca** en el desarrollo de Cuadro de Mandos Integral Operativo ni en compromiso de cronograma de implantación.

Por tanto, y a modo de resumen, se acuerda por esta Comisión técnica que la valoración a otorgar a la oferta **DIÁVIDA, S.L. es de 2,50 puntos**, para este criterio de adjudicación identificado como **SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS CENTROS INCLUIDOS EN EL OBJETO DEL CONTRATO**. Los aspectos más destacables de esta oferta, y que justifican la puntuación señalada radican, en líneas generales, en:

- a) El Plan de Formación de SSII que garantiza la formación de los profesionales.
- b) No concreción adecuada de desarrollo de Cuadro de Mandos Integral Operativo.

En relación al criterio de valoración, identificado en la documentación del expediente (véase Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares) con el número **1.2 SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS CENTROS INCLUIDOS EN EL OBJETO DEL CONTRATO**, se expone lo siguiente respecto a la oferta realizada por la empresa **UTE TSI**



MÁLAGA:

▪ **1.2.1.- Cronograma de implementación del sistema informático para la prescripción electrónica y gestión del servicio conforme a lo estipulado en el anexo III del PPT, en todos y cada uno de los centros del presente contrato.**

La oferta realizada por **UTE TSI MÁLAGA**, y referida a “Cronograma de implementación del sistema informático para la prescripción electrónica y gestión del servicio”, se considera **BUENA** a tenor de las características de los planes que identifica, en los que resalta lo siguiente:

- La oferta técnica recoge el compromiso de que cuando el Servicio Andaluz de Salud desarrolle su Sistema Corporativo de gestión del transporte sanitario aportara su experiencia y cuanta información se necesite, en el formato y canal que se determine, incluyendo la formación necesaria a los profesionales del SAS.
- Cronograma de implantación propuesto:
 - Día 1 Presentación de Hermes con los *Key user* que el SAS determine.
 - Día 7 Carga de datos maestros. Usuarios de la herramienta
 - Día 8 Preparación de un entorno de prueba.
 - Día 10 Comienzo de la formación. Sesiones de 2 horas, Estiman necesarias 4/5 sesiones en mañana y tarde.
 - Día 30 Recepción de los servicios activos al inicio del contrato.
 - Día 35 Punto de control.

▪ **1.2.2.- Plan de formación del SSII a desarrollar para los profesionales designados por la Comisión Técnica del Servicio Provincial.**

La oferta realizada por la citada mercantil, y referida a “Plan de formación del SSII a desarrollar para los profesionales designados por la Comisión Técnica del Servicio Provincial”, es considerada de forma **ÓPTIMA** a tenor de las características de los planes de formación que identifica, en la que resalta lo siguiente:

- Se compromete a la formación Teórica y Práctica de los profesionales del SAS implicados en la gestión del contrato con tantas sesiones como sean necesarias y en el formato de Sesiones de 2 horas en mañana y tarde. Su propuesta incluye la entrega de Manual-guía completa.

A juicio de esta Comisión, respecto al Plan de Formación de SSII, la empresa se compromete a un plan que garantiza la formación de los profesionales.

• **1.2.3.- Desarrollo o propuesta de un Cuadro de Mandos Integral Operativo para los Centros adscritos al contrato con variables relevantes para la gestión (Tipo de transporte, vehículo, traslado, Desviación hora activación - Hora inicio servicio, origen y destino, incidentes en ruta, kilómetros recorridos, Servicio prescriptor,**



Nº de Reclamaciones, Indicadores de calidad ...) y Cronograma de implementación.

La oferta realizada por **UTE TSI MÁLAGA** en este apartado dedicado a “Desarrollo o propuesta de un Cuadro de Mandos Integral Operativo y su cronograma de implantación”, se considera **ÓPTIMA** a tenor de los elementos recogidos en la propuesta de indicadores para el Cuadro de Mando Integral Operativos que identifica y en la que resalta lo siguiente junto a su cronograma de implantación:

- Propone un Cuadro de Mando Integral Operativo, con frecuencia mensual y un extenso listado de ratios-indicadores que se corresponde con los solicitados en el PPT así como un gran número de otras ratios referidas a actividad y calidad, mediante un Soporte informático en tiempo real. (Tecnología Microsoft Report Builder).
- El CMIO ofrecido se puede subdividir en otros cuadros de mando, con lo que se podría disponer de uno por cada Centro/Área de gestión vinculado al contrato.
- Oferta así mismo un espacio compartido, con acceso web, en el que se pone a disposición del SAS la información referida a toda la lista de ratios / indicadores, con información gráfica y análisis de evolución, con lo que se permite que el Cuadro de Mando propuesto se convierta en una herramienta interactiva.
- El cronograma de implementación del CMIO propuesto es el siguiente:
 - Fase 1. Implantación y validación de procesos de recogida de información. Un mes desde inicio del contrato.
 - Fase 2 validación del proceso de elaboración de indicadores y elaboración de la version1. Dos meses desde inicio del contrato.
 - Fase 3. Disponibilidad del primer CMIO. Tres meses desde inicio del contrato.

Por lo expuesto, esta Comisión de Valoración considera que la oferta de **UTE TSI MÁLAGA destaca** en el desarrollo de Cuadro de Mandos Integral Operativo en el que presenta una propuesta con las variables relevantes para la gestión, pudiendo subdividirse por áreas de gestión y ser interactivo.

Por tanto, y a modo de resumen, se acuerda por esta Comisión técnica que la valoración a otorgar a la oferta **UTE TSI MÁLAGA es de 4,50 puntos**, para este criterio de adjudicación identificado como **SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS CENTROS INCLUIDOS EN EL OBJETO DEL CONTRATO**. Los aspectos más destacables de esta oferta, y que justifican la puntuación señalada radican, en líneas generales, en:

- a) El Plan de Formación de SSII que garantiza la formación de los profesionales.
- b) El desarrollo de Cuadro de Mandos Integral Operativo, que presenta una propuesta con las variables relevantes para la gestión, pudiendo subdividirse por áreas de gestión y ser interactivo.



De forma agregada, la valoración que para el apartado 1.1 se otorga por la Comisión Técnica para este criterio es la siguiente:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	EMPRESA 1: AMBULANCIAS TENORIO E HIJOS, S.L.	EMPRESA 2: DIAVIDA, S.L.	EMPRESA 3: UTE TSI MÁLAGA
1.2. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS CENTROS INCLUIDOS EN EL OBJETO DEL CONTRATO (5 puntos)	5,00	2,50	4,50

Por todo ello, y en base a los argumentos y criterios definidos a lo largo del análisis de este informe técnico, se considera que la valoración total de las empresas licitadoras es la siguiente:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	EMPRESA 1: AMBULANCIAS TENORIO E HIJOS, S.L.	EMPRESA 2: DIAVIDA, S.L.	EMPRESA 3: UTE TSI MÁLAGA
1.1. INFRAESTRUCTURAS, ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL SERVICIO (40 puntos)	37,50	23,75	34,00
1.2. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS CENTROS INCLUIDOS EN EL OBJETO DEL CONTRATO (5 puntos)	5,00	2,50	4,50
TOTAL PUNTUACIÓN EMPRESAS	42,50	26,25	38,50



Lo que se firma en Málaga, a 01 de diciembre de 2023, como prueba de conformidad por los miembros de la Comisión Técnica.

Centro	Nombre y Apellidos	Firma
HRUM	Antonio Jesús Degara Casado	
HUVV	Guillermo García Escudero	
HUVV	Valentín Cobalea Vico	
DSMA /DSVG	Lorenzo Arrabal Caro	
DSCS	Secundino Castillo Sánchez	
AGS NORTE DE MÁLAGA	Mar Callejón Gil	
AGS NORTE DE MÁLAGA	Manuel Pedrosa Cuenca	
AGS ESTE DE MÁLAGA - AXARQUÍA	Susana Jurado Fernández	
AGS SERRANÍA DE MALAGA	María José Zarzavilla Benítez	