

Acta de la reunió de la Comissió Tècnica que ha d'informar sobre l'adjudicació del contracte de la gestió del SERVEI D'INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ PALMAJOVE de l'Ajuntament de Palma 2018

Identificació de la sessió

Núm. de la sessió: 1
 Data: 12-11-18
 Horari: 9 h a 13 h
 Lloc: Sala de reunions Secció de Joventut

Assistents

Rafael Planas Xamena, Cap de Secció de Joventut
 Jaume Mas Rosselló, TAE Psicòleg, tècnic en Joventut
 Cristina Alises García, TAE Psicòloga, tècnica de Joventut

Desenvolupament de la sessió:

Es proposen els criteris i les puntuacions per valorar les propostes presentades:

A) CRITERIS D'ADJUDICACIÓ:

A continuació es detalla el desglossament de les puntuacions màximes assignades als criteris d'adjudicació del Quadre Annex del Plec de Clàusules Administratives Particulars proposades per la Comissió de valoració dels projectes, per a la seva aprovació:

1) CRITERIS QUANTIFICABLES MITJANÇANT JUDICIS DE VALOR. (màxim 49 punts)

1.1. Valoració del projecte tècnic i organitzatiu, viabilitat, innovació i qualitat tècnica.
 (màxim 49 punts)

	Puntuació màxima
1.1.1. Anàlisi context i característiques de la població	3
1.1.2. Objectius generals i desenvolupament per àmbits d'actuació	2
1.1.3. Organització i planificació partint dels programes	4
1.1.4. Desenvolupament dels programes:	
→ Programa d'Informació, Documentació i Biblioteca	6
→ Programa de Comunicació i Difusió	6
→ Programa d'Assessorament bàsic	6
→ Programa d'Observació de la realitat	3
1.1.5. Organització i gestió del personal	3
1.1.6. Regulació entre programes, coordinació i supervisió interna	2
1.1.7. Coordinació amb altres serveis	4
1.1.8. Sistemes de registre	3
1.1.9. Criteris i sistemes d'avaluació	3
1.1.10. Sistemes de qualitat i millora continua	4

Els licitadors que no assoleixin un mínim de 25 punts a la valoració del projecte tècnic quedaran exclosos de la licitació.

2) CRITERIS QUANTIFICABLES DE FORMA AUTOMÀTICA (màxim 51 punts)

2.1. Oferta econòmica – 30 punts

$$P = M * (PI - Po) / (PI - Pm)$$

P: Puntuació de l'oferta

M: Puntuació màxima

PI: Import de licitació

Po: Import de l'oferta a valorar

Pm: Import de l'oferta més econòmica

2.2. Clàusules socials – fins a 15 punts

	Puntuació màxima
2.2.1. Comerç just	1
2.2.2. Igualtat oportunitats homes i dones:	
→ Compromís contractar dones en cas de substitució i en igualtat de condicions	1
→ Compromís de disseny i aplicació de mesures de conciliació o pla d'igualtat per a l'execució del contracte	3
2.2.3. Qualitat social i responsabilitat social de la proposta:	
→ Realització de programes de formació continua (0,03 p/h de formació continua)	3
→ Compromís d'acceptar alumnes en pràctiques:	1
→ Realització activitats informació i sensibilització social	1
2.2.4. Criteris mediambientals:	
→ Compromís gestió amb mínima generació de residus i la seva reutilització o reciclabilitat	2
→ Aportació o utilització de productes amb etiquetes ecològiques, norma UNE 150301 i altres	1
→ Realització d'activitats de sensibilització en matèria mediambiental	2

2.3. Millores sense contraprestació econòmica – fins a 6 punts

	Puntuació màxima
2.3.1. Dotació i manteniment de vestuari per a la identificació de l'equip	3
2.3.2. Dotació i manteniment d'una terminal de telefonia mòbil per a l'accés dels usuaris	3

Els licitadors que no obtinguin un mínim de 26 punts de la suma de l'Oferta econòmica més les Clàusules socials i més les Millores sense contraprestació econòmica quedaran exclosos de la licitació.

D'entre els licitadors que hagin obtingut **26 punts o més dels Criteris quantificables de forma automàtica** es procedirà a seleccionar l'adjudicatari pel major nombre de punts totals de la suma de les dues fases.

Els Criteris quantificables de forma automàtica són els que s'utilitzaran per valorar la informació continguda al sobre C, per la qual cosa aquesta comissió no els aplicarà.

S'aprova el desglossament de les puntuacions màximes assignades als criteris d'adjudicació del Quadre Annex del Plec de Clàusules Administratives Particulars proposades per unanimitat.

B) VALORACIÓ DELS PROJECTES:

La única empresa que s'ha presentat i ha estat acceptada per prendre part en la licitació és **l'Institut de Treball Social i de Serveis Socials** (d'ara endavant Intress).

D'acord amb l'apartat I. del Quadre Annex del Plec de Clàusules Administratives Particulars, es valoren les ofertes presentades per les empreses d'acord amb els criteris següents:

1) CRITERIS QUANTIFICABLES MITJANÇANT JUDICIS DE VALOR. (màxim 49 punts)

1.1. Valoració del projecte tècnic i organitzatiu, viabilitat, innovació i qualitat tècnica. (màxim 49 punts)

1.1.1. Anàlisi context i característiques de la població – 2'5 punts.

Intress desenvolupa aquest apartat a les pàgines 13 a 33. Primer estableix els principis bàsics de la informació i els principis bàsic que han de guiar la prestació del servei. A continuació, trobem una cronologia de la creació dels centres d'informació jove a Europa i a Espanya, i el panorama actual que emmarca la realitat de la informació juvenil.

El següent apartat recull la normativa existent a nivells europeu, estatal i autonòmic, tant pel que fa a la informació juvenil a centres especialitzats com a la informació on-line., així com un recull de les competències generals dels ajuntaments que determinen les actuacions en matèria d'informació per a joves.

Troblem després una descripció estadística de la població destinatària de Palma i amb dades de les Illes Balears. A partir d'aquí s'estableixen les necessitats i interessos del jovent i els serveis a prestar per donar-hi resposta.

Amb tota aquesta informació, es configura un quadre DAFO en el que s'estableixen les prioritats per a l'actuació.

1.1.2. Objectius generals i desenvolupament per àmbits d'actuació – 2'0 punts.

Desenvolupats a les pàgines 34 a 40. El projecte recull amb detall i de forma completa els objectius plantejats al PPT classificats per àmbits i els relaciona de forma correcta amb els programes i amb les línies transversals de treball.

1.1.3. Organització i planificació del Servei partint dels diferents programes – 4'0 punts.

Desenvolupat a les pàgines 41 a 48. Es planteja una planificació completa que recull totes les vessants de la prestació: agents implicats, recorregut de la informació, mitjans de comunicació i de treball, ús de tecnologia online, aliances amb altres agents que milloren la feina. A partir d'aquí, s'exposa la metodologia de gestió de qualitat EFQM que fonamenta la gestió, així com les línies transversals de treball i la interrelació que se'n deriva entre els diferents programes. Els següents punts exposen el model de millora continua que s'utilitzarà i els processos de treball a desenvolupar, organitzats en processos orientadors, essencials i de suport, mostrats a continuació en forma de mapa i reflectint la tipologia de documents que s'utilitzaran. Per finalitzar aquest punt, es detalla la previsió d'avaluació de la gestió i el control de la prestació que es realitzaran.

1.1.4. Desenvolupament dels programes – 17'8 punts.

Aquest apartat es desenvolupa a les pàgines 49 a 129.

→ Programa d'Informació, Documentació i Biblioteca - 5'5 punts.

Pàg. 49 a 70.

A aquest apartat trobam una introducció, que ubica el servei respecte a la seva missió fonamental, la realitat tecnològica actual i el desenvolupament de la metodologia que s'ha de implementar dins l'acte d'informar. A continuació es detallen els objectius del servei pel que fa a aquest programa i la metodologia necessària per a cada àrea específica del programa: Informació, Documentació i Biblioteca. Hi ha un desenvolupament correcte i complet de les accions i tasques que s'han de realitzar i dels criteris d'actuació necessaris per una gestió de qualitat. Pel que fa a l'Àrea d'informació es plantegen diverses accions: atenció directa amb assessorament presencial, telefònic i online; autoconsulta; servei de Wifi i ordinadors amb connexió a Internet; i també activitats de dinamització de la informació. En relació a l'Àrea de documentació es detallen les tasques, els criteris i les fases de la feina a realitzar, amb una descripció completa, acurada i encertada de les diverses fases i tasques. Pel que fa a l'àrea de Biblioteca, el projecte presenta un plantejament sòlid i complet de la funció i la gestió d'aquest servei dins un centre d'informació per a joves.

La temporalització presentada (pàgines 122 a 129) és correcta.

→ Programa de Comunicació i Difusió – 5'9 punts.

Pàg. 71 a 99.

Aquest programa constitueix un element fonamental dins la gestió del servei que pretén aconseguir l'Ajuntament de Palma, i la proposta presentada per Intress dona resposta a aquesta voluntat municipal. Es planteja un desenvolupament excel·lent de la doble vessant de la funció del Servei en relació als destinataris (població jove), amb el disseny i la implementació d'un *Pla de Comunicació i Difusió específic de Palmajove*, i en relació a totes les actuacions de l'àrea de Joventut, amb un *Pla de Comunicació i Difusió general per a l'àrea de Joventut*.

La metodologia per ambdós àmbits recull totes les actuacions, criteris i eines necessàries per a un programa sòlid i adequat a les necessitats i als recursos existents actualment a la nostra societat.

Pel que fa en concret al Pla de comunicació i difusió específic del Palmajove, el plantejament és molt complet i adient als objectius:

- cura de la imatge i marca Palmajove,
- aplicació de la identitat visual,
- material de difusió i marxandatge,
- aplicació d'un ecosistema de serveis online que configuri uns serveis atractius, propers i participatius; una informació útil, fiable i actualitzada; un ús clar i fàcil per als usuaris, i una configuració dinàmica i flexible. Les eines i serveis que configuraran aquest ecosistema online seran:

- la web Palmajove, que oferirà diferents serveis: consulta online, notícies breus, convocatòries, articles temàtics, i bloc d'autoestima;
- el web específic anual "Especial Estiu";
- les xarxes socials, que inclouran Facebook, Instagram, Twitter, Linkedin, altres xarxes complementàries (Geolocalització Google Maps, Youtube, Video, Pinterest, Flickr, i altres similars);
- les eines online d'atenció al jovent,
- l'atenció per missatgeria instantània,
- els formularis de consulta online i atenció directa per email,
- les consultes a xarxes socials, i
- els avisos per correu electrònic.

El projecte proposa la consulta online com a un dels eixos centrals de l'atenció al jovent. Aquesta consulta es podrà realitzar de formes diverses que permetran als usuaris un servei ràpid, eficient i totalment accessible:

- missatgeria instantània a través de Whatsapp, Whatsapp Business, formulari al web, consulta a xarxes socials (tant pública com privada), Facebook Messenger.
- E-mail, especialment destinat a butlletins, a través d'un software de millora que permeti un ús estadístic, l'ús de plantilles optimitzades per a mòbils, gestió automatitzada de canvis i baixes de subscripció, i ús de l'eina per més d'un treballador a la vegada.

A més a més, Intress proposa varies millores tecnològiques idònies per a la gestió:

- millora del web en velocitat de càrrega,
- millora del gestor de continguts,
- adaptació del web a l'ús prioritari a través de telèfons mòbils "Mobile first" com a conseqüència de l'augment del seu ús entre el jovent per consultar la informació,
- millora en l'accessibilitat enfoca a les persones amb alguna discapacitat.

Pel que fa a la metodologia del Pla de comunicació i difusió general per a l'àrea de Joventut es fonamenta en sis punts bàsics que assegurin una gestió competent:

- comunicació interna,
- gestió de les matèries comuns d'imatge externa,
- estratègies de comunicació als canals online i físics,
- suport i assessorament a l'Àrea de Joventut i els seus serveis,
- gestió i manteniment d'un *microsite* de l'Àrea de Joventut,
- disseny de campanyes específiques de a l'Àrea.

El desenvolupament d'aquest Programa de Comunicació i Difusió es completa amb l'exposició de les accions a desenvolupar dins la Participació del Palmajove a iniciatives i accions de dinamització i un Pla de descentralització.

Les accions proposades dins la Participació del Palmajove a iniciatives i accions de dinamització són les següents:

- participació en esdeveniments d'altres entitats i d'altres serveis municipals de Joventut,
- Fireta gratuïta de llibres i revistes de segona mà,
- Visites guiades, xerrades i dinàmiques de presentació del servei,
- Concursos i sortejos,
- Celebració del 30 aniversari del Palmajove a l'any 2019.

Les accions proposades dins el Pla de descentralització són les següents:

- missatgeria immediata,
- difusió interna,
- participació en els esdeveniments d'àmbit municipal que siguin d'interès per als joves,
- trobades de professionals de Joventut,
- creació i manteniment d'un circuit de difusió.

La temporalització presentada (pàgines 122 a129) és correcta.

En conjunt, el desenvolupament que fa Intress del Programa de Comunicació i Difusió és altament solvent i complet.

→ Programa d'Assessorament bàsic – 4'9 punts.

Pàgines 100 a 117.

El projecte desenvolupa de forma eficaç les dues àrees d'actuació:

- a) Àrea jurídic-administrativa,
- b) Àrea de salut psico-afectiva.

a. Àrea jurídic-administrativa: el punt de partida és la fonamentació de la necessitat i utilitat d'aquesta àrea, partint de la situació social i ocupacional del jovent. S'indiquen els objectius i les accions previstes a través de les assessories, tant les individuals com les col·lectives: tallers, biblioteca, aliances, grup de facebook, suport legal a la resta de professionals del Servei i dels altres serveis de Joventut, i tota la recollida d'informació i elaboració de documentació en l'àmbit de treball. Això no obstant, en aquest desenvolupament es troba a faltar una referència clara a la gestió de la presència d'aquesta àrea a les xarxes socials i a Internet en general. Un altre punt poc sòlid en el plantejament és que es planteja, com a novetat, l'oferta de tallers de Drets fonamentals i Llibertats públiques, però falta concretar a quins grups es dirigirà i com s'oferiran.

b. Àrea de salut psico-afectiva: aquest apartat comença amb els valors que han de fonamentat l'actuació basats en el model d'assessorament denominat counseling. Partint d'això el projecte planteja les accions a desenvolupar: assessorament psicoafectiu com a espai d'escolta, bloc d'autoestima, grup de facebook, assessories grupals, atenció a les visites grupals, contacte amb professionals del mateix àmbit, documentació i recerca i biblioteca. Es tracta d'un desenvolupament molt complet i eficaç.

La temporalització presentada (pàgines 122 a129) és correcta.

→ Programa d'Observatori de la realitat – 1'5 punts.

Pàgines 118 a 121.

Es tracta d'una formulació correcta, que justifica adequadament la necessitat d'aquest programa, els objectius i la metodologia a utilitzar, així com les fonts per a la recerca d'informació i l'anàlisi de les dades i periodicitat. Això no obstant, s'aprecia una certa mescla de continguts, ja que les enquestes de satisfacció i la recollida de suggeriments i queixes haurien de formar part del sistema de treball en qualitat més que del programa d'observació de la

realitat juvenil. De igual forma, l'anàlisi que es planteja està enfocat només al funcionament intern del servei (memòries valoratives del servei, informes de satisfacció). Seria desitjable una anàlisi enfocada a l'obtenció d'informació sobre necessitats, recursos i experiències relacionades amb la realitat juvenil.

La temporalització presentada (pàgines 122 a129) és correcta.

1.1.5. Organització i gestió del personal – 2'5 punts.

Pàgines 130 a 149.

Intress desenvolupa un apartat que inclou l'organització i la gestió del personal. Es detalla la composició de l'equip de treball partint dels coneixements necessaris dels membres i amb el desenvolupament de les funcions de cada lloc de treball. També es detalla a aquest apartat els criteris de treball, els mecanismes d'informació i comunicació i els processos de lideratge que vertebreren el funcionament del servei.

Un altre punt important és el desenvolupament d'un subapartat relatiu a l'administració del treball, les eines que s'utilitzaran, el suport als professionals de l'equip i el sistema d'administració de la xarxa informàtica interna i de les seves eines. La proposta d'Intress continua detallant l'horari d'atenció al públic i l'horari dels treballadors sempre d'acord amb el PPT. També es recull el plantejament de les vacances del personal d'acord amb les necessitats del servei. I trobam també un subapartat que descriu el funcionament diari del servei des d'una perspectiva organitzativa.

Trobam també un subapartat dedicat al Pla de formació per a l'equip de professionals. A aquest desenvolupament s'inclou la informació dels punts essencials a treballar en funció de la tipologia i la missió del servei. La resta d'informació correspon al desenvolupament general del pla de formació d'Intress que, malgrat ser correcte i complet, no aporta una informació significativa respecte al servei en concret.

1.1.6. Espais de regulació entre programes, coordinació i supervisió interna – 1'5 punts.

Pàgines 150 a 154.

Pel que fa a la regulació entre programes aquest apartat del projecte ens remet als respectius apartats de metodologia de treball inclosos en el desenvolupament de tots i cada un dels programes, ja valorats als seus punts corresponents.

Això no obstant, es planteja correctament el sistema de reunions que es duu a terme entre els diferents responsables i membres de l'equip, així com el sistema de coordinació i supervisió que desenvoluparà Intress per a la gestió d'aquest servei.

Pel que fa a aquest darrer punt (supervisió), el projecte planteja tres àrees: supervisió institucional, d'equip i tècnica. El projecte fa un desenvolupament correcte i adequat al PPT, de manera que garanteix el nivell de qualitat que es necessita per a la gestió d'aquest servei.

1.1.7. Criteris de coordinació amb altres serveis – 3'5 punts.

Pàgines 155 a 160.

Aquest apartat planteja una fonamentació del que es vol aconseguir amb la coordinació amb altres serveis, de manera que tot el desenvolupament està plenament justificat. Es continua després amb uns quadres per programes que defineixen les aliances a mantenir amb altres institucions, entitats i serveis i que estableixen amb qui, el tipus de relació o vincle, l'objectiu concret, les dades de contacte i el grau de compliment que es preveu. A més a més, Intress planteja un sistema de funcionament que denomina "amplificadors" que pretén arribar a més joves a través d'entitats i recursos relacionats amb ells (IES, Centres d'ensenyament específics, etc).

1.1.8. Sistemes de registre – 3'0 punts.

Pàgines 161 a 171.

El projecte d'Intress fa una proposta molt completa i operativa dels sistemes de registre a utilitzar. Planteja l'ús de dos tipus de registres: els vinculats a resultats de la prestació del servei i els de control del funcionament.

Amb aquests dos tipus de dades poden assegurar la recollida de la informació necessària, tant per a l'obtenció de resultats i estadístiques, com per al seguiment del funcionament intern.

Dins els registres d'anàlisi de resultats inclouen la recollida diària de les dades dels usuaris tant en format presencial com online, de manera que es pugui disposar de les dades estadístiques del perfil dels usuaris i de les temàtiques d'interès per al jovent.

Dins els registres de control del funcionament del servei s'inclouen: registres de biblioteca, registres de gestió de la informació (publicacions a web i a xarxes, convocatòries, i circuit de difusió i recollida), registres d'usuaris/es i col·laboradors (aliances externes, enquestes, queixes i suggeriments, agraïments i felicitacions, peticions i col·laboracions), registres de manteniment i funcionament del centre (avaries i incidències, venciments de serveis contractats, i inventari de recursos materials), registres de personal del Palmajove (planning, absentisme, queixes i suggeriments dels treballadors/es).

És una proposta molt completa i útil.

1.1.9. Criteris i sistemes d'avaluació – 3'0 punts.

Pàgines 172 a 184.

Intress fa una proposta molt solvent de sistema i procés de qualitat, incloent tant l'avaluació del servei prestat cap als usuaris com la valoració del rendiment intern dels serveis.

S'estableixen un sistema d'indicadors de rendiment propi per al servei, especificat per programes, i un sistema d'indicadors de percepció que avalua:

- la satisfacció dels i les usuàries. Aquesta informació s'avalua d'acord amb el model SERVQUAL,
- la satisfacció del personal respecte a la seva feina.
- la satisfacció del finançador, en aquest cas, l'Ajuntament de Palma.

Per completar aquest sistema, s'utilitza un procediment de recollida de queixes i suggeriments i de felicitacions i agraïments.

Tan els criteris com el sistema pel que fa a l'avaluació, queden garantits amb aquesta proposta.

1.1.10. Sistemes de qualitat i millora continua – 4'0 punts.

Pàgines 185 a 193.

Es tracta d'una proposta de nivell alt, amb coherència i una bona fonamentació teòrica. Es presenta l'aplicació del Model EFQM d'Excel·lència que detalla les accions a realitzar dins el desenvolupament d'aquest, la gestió dins el Codi Ètic d'Intress, i una gestió configurada en un Mapa de Procés que recull tant els processos estratègics, com els processos essencials i els processos de suport. Aquesta gestió de processos garanteix la correcta aplicació del protocol d'intervenció establert i contempla a tots els participants en la gestió.

La valoració del projecte tècnic i organitzatiu, viabilitat, innovació i qualitat tècnica aconseguix una puntuació de 43,8 punts.

Palma, 12 de novembre de 2018.

LaTAE Psicòloga, tècnica
en Joventut,

Cristina Alises García

El TAE Psicòleg, tècnic
en Joventut,

Jaume Mas Rosselló

El Cap de Secció,

Rafael Planas Xamena