



ECU_DGPE_2024_2

INFORME TÉCNICO PARA LA VALORACIÓN DE LAS OFERTAS SUJETAS A JUICIO DE VALOR PRESENTADAS A LA LICITACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA A MENORES EN RIESGO EN EL ÁMBITO EDUCATIVO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN.

De acuerdo con lo establecido en el Anexo X del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP), en el que se determinan los criterios de valoración de las ofertas sujetos a juicio de valor a tener en cuenta para realizar la adjudicación del contrato de servicios para la prevención y atención psicológica telefónica a menores en riesgo en el ámbito educativo de la Comunidad Autónoma de Aragón, publicado en la Plataforma de Contratación del sector Público, cuyo fin de presentación de oferta finaliza el 19/06/2024, la mesa de contratación actuante en el procedimiento de licitación procedió el día 26 de junio de 2024 a la apertura del sobre B de las tres ofertas presentadas por los licitadores participantes en el procedimiento de contratación:

- ASOCIACIÓN ARAGONESA PRO SALUD MENTAL - ASAPME
- FUNDACIÓN ANAR
- CENTRO INTEGRAL DE ANSIEDAD Y ESTRÉS SLU - ITAE



VALORACIÓN DE LA PROPUESTA SUJETA A JUICIO DE VALOR PRESENTADA POR LA EMPRESA ASOCIACIÓN ARAGONESA PRO SALUD MENTAL (ASAPME)

PRIMER CRITERIO: MEMORIA DE REALIZACIÓN DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y SEGUIMIENTO (hasta 39 puntos).

1.1.- Adaptación del proyecto a las necesidades de los destinatarios. (hasta 0-3 puntos).

En cuanto a la adaptación del proyecto a las necesidades de los destinatarios destaca, en primer lugar, su concreción en el perfil del destinatario del servicio, aportando información relativa a los protocolos existentes en la Comunidad de Aragón. Asimismo, fundamenta su propuesta aportando datos estadísticos actualizados relativos a los protocolos anteriormente citados. El objeto del servicio coincide plenamente con los destinatarios descritos en esta parte de la propuesta presentada.

Valoración: **3 puntos**

1.2.- Coherencia de los procesos de intervención con el funcionamiento del sistema educativo de la Comunidad Autónoma de Aragón (0-3 puntos).

Establece, detalla y delimita claramente la normativa y legislación bajo la que se ampara y encuadra este servicio, en el ámbito autonómico de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Establece una relación necesaria e indispensable entre el proceso de intervención y la normativa reguladora de actuaciones como la que es objeto de este servicio.

Valoración: **3 puntos.**

1.3.- Protocolo de actuación (metodología de atención a las personas usuarias y de impartición de las charlas) y de organización y coordinación del trabajo y del equipo (0-11 puntos).

Propone un protocolo de actuación fundamentado en un enfoque metodológico desde la óptica de la prevención y la intervención, basándose fundamentalmente en este último. Plantea un modelo metodológico de trabajo detallado, especificando funciones y objetivos a desarrollar en cada momento del proceso de atención telefónica, aportando modelo de ficha de registro de llamadas recibidas.

Propone la realización de talleres “gamificados” donde trabajar la prevención de distintas problemáticas que pudieran mermar el equilibrio emocional, como el acoso escolar, ideación suicida o la violencia de genero. El enfoque de dicha propuesta, basada en elementos del entorno del juego, puede resultar muy motivante para las edades escolares más tempranas.

Se valora de forma positiva la descripción minuciosa de los elementos y parámetros de coordinación y organización del trabajo, definiendo tareas, materiales, medidas, horarios y funciones de los profesionales

Valoración: **9 puntos.**



1.4.- Seguridad de la información: sistemas para el control del registro de llamadas y gestión y traslado de la información (0-5 puntos).

Establece un procedimiento detallado para la custodia de la documentación y protección de datos, aludiendo a normativa relativa en materia de protección de datos.

Resulta fundamental implementar sistemas que permitan controlar y registrar las llamadas telefónicas y el traslado de información. La propuesta se ha centrado en el uso del correo electrónico, obviando el control hacia el registro de llamadas telefónicas y el traslado de información de las mismas.

Valoración: **2 puntos**

1.5.- Evaluación, seguimiento y control del servicio: mecanismos de evaluación del trabajo de los profesionales, descripción de indicadores recogidos en las llamadas, estructura de los informes a presentar semanalmente y ante la Comisión de Seguimiento, elaboración de estadísticas y comparativas para el análisis de los casos atendidos y estructura y contenido de la memoria final. (0-11 puntos).

Establece unas líneas de trabajo en cuanto a la evaluación, seguimiento y control del servicio muy generales, nada concretas sin especificar parámetros solicitados en este apartado. No describe mecanismos de evaluación concretos de los profesionales del servicio, más allá de citarlo. La descripción de indicadores recogidos en las llamadas no figura en la propuesta, al igual que la estructura de los informes a presentar semanalmente. La proposición planteada se centra, casi en exclusividad en los aspectos que debe contemplar la Memoria de Evaluación del Servicio. Aspectos como la accesibilidad del servicio, calidad, eficacia, nivel de satisfacción, evaluación por pares, supervisión directa no se manifiestan en la iniciativa presentada, como mecanismos posibles de seguimiento y control.

Alude al Departamento de Educación, Ciencia y Universidades y lo cita como Departamento de Educación, Cultura y Deporte, hecho puntual que no penaliza, pero se señala.

Valoración: **5 puntos.**

1.6.- Descripción de cauces de coordinación y colaboración con otras instituciones y entidades. (0-4 puntos).

La propuesta para la descripción de cauces de coordinación y colaboración con otras instituciones y entidades tiene un carácter muy global, no concretas instituciones, salvo las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, ni posibles entidades. Propone una Comisión de seguimiento sin describir miembros externos a los propios del servicio, funciones específicas o temporalización.

Valoración: **1,5 puntos.**

1.7.- Plan de formación relacionado con el objeto del contrato. (0-2 puntos).

El Plan de formación descrito hace referencia a la *Intervención terapéutica telefónica*, esta temática elegida debe contar con variables como la frecuencia de las sesiones, duración y profundidad de la intervención. Todas estas variables, en su tratamiento formativo pueden contar con desafíos como la falta de lenguaje corporal, lo que supone un reto para implementar esta formación de manera efectiva. A su vez, esta propuesta formativa adolece de aspectos tan importantes en su diseño como contemplar la generación de habilidades



sociales durante la llamada (regulación emocional, tolerancia al malestar, manejo del silencio y las pautas, técnicas de escucha activa...), adaptación de técnicas terapéuticas al contexto telefónico, autocuidado de los profesionales del servicio (prevención del burnout, gestión del estrés...) o todo lo relativo a la confidencialidad y privacidad en el tratamiento de datos sensibles y personales.

Valoración: **1,5 puntos.**

VALORACIÓN TOTAL DEL PRIMER CRITERIO: 25 PUNTOS.

SEGUNDO CRITERIO: MEMORIA DE LA CAMPAÑA DE DIFUSIÓN DEL SERVICIO (hasta 10 puntos).

2.1.- Cronograma, sistema y modo de trabajo. (0-3 puntos).

Se introduce la descripción de este apartado haciendo mención tanto a la justificación de la campaña de publicidad como al servicio completo, se valora positivamente el encuadre general para iniciar este apartado. Del mismo modo, se detalla y describe el objetivo general y principal de la campaña como los potenciales beneficiarios de la misma. Se establece la estrategia de comunicación ofreciendo un listado de posibles opciones y posibilidades para el contenido de la campaña.

Describe un planteamiento inicial de cronograma temporalizado, aportando detalles de las acciones a realizar, de forma muy visual y precisa.

Plantea un sistema de trabajo resumido y muy conciso, en el que no se precisan aspectos importantes de organización interna como responsables de la campaña o metodología / modos de trabajo.

Valoración: **2,5 puntos.**

2.2.- Detalle de las acciones y outputs concretos de la campaña (0-4 puntos).

En cuanto a las acciones concretas referidas a la campaña, aparecen detalladas y organizadas teniendo en cuenta el cronograma del apartado anterior.

En cuanto a los outputs concretos de la campaña, aparecen en un listado de objetivos a trabajar, pero sin tener en cuenta el concepto perseguido, medir lo que la empresa ha creado mediante parámetros como, operacionales, de contenido y de respuesta. Estos outputs se definen como todo aquello por lo que el equipo es 100% responsable, con lo que un sistema de evaluación continuo y de mejora es altamente recomendable, el actual aparece escaso en su desarrollo de la propuesta.

Valoración: **2,5 puntos.**

2.3.- Medios materiales y digitales de difusión planteados (sin mencionar los adicionales que surgen de la propuesta de oferta de actuaciones complementarias) (0-3 puntos).

Se señala un listado de medios materiales y digitales de difusión de la campaña completo y variado, aportando calendario de publicaciones y datos actualizados de redes sociales para su difusión.



Valoración: **3 puntos.**

VALORACIÓN TOTAL DEL SEGUNDO CRITERIO: 8 PUNTOS.

A la vista de las consideraciones expuestas, se propone valorar la oferta presentada por la empresa **ASAPME** con las siguientes puntuaciones:

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PUNTUACIÓN PROPUESTA
1.1.- Adaptación del proyecto a las necesidades de los destinatarios.	3	3
1.2.- Coherencia de los procesos de intervención con el funcionamiento del sistema educativo de la Comunidad Autónoma de Aragón.	3	3
1.3.- Protocolo de actuación (metodología de atención a las personas usuarias y de impartición de las charlas) y de organización y coordinación del trabajo y del equipo.	11	9
1.4.- Seguridad de la información: sistemas para el control del registro de llamadas y gestión y traslado de la información.	5	2
1.5.- Evaluación, seguimiento y control del servicio: mecanismos de evaluación del trabajo de los profesionales, descripción de indicadores recogidos en las llamadas, estructura de los informes a presentar semanalmente y ante la Comisión de Seguimiento, elaboración de estadísticas y comparativas para el análisis de los casos atendidos y estructura y contenido de la memoria final.	11	5
1.6.- Descripción de cauces de coordinación y colaboración con otras instituciones y entidades.	4	1.5
1.7.- Plan de formación relacionado con el objeto del contrato.	2	1.5
TOTAL CRITERIO 1: Memoria de Realización de la atención telefónica y seguimiento	39	25
2.1.- Cronograma, sistema y modo de trabajo.	3	2.5
2.2.- Detalle de las acciones y outputs concretos de la campaña.	4	2.5
2.3.- Medios materiales y digitales de difusión planteados (sin mencionar los adicionales que surgen de la propuesta de oferta de actuaciones complementarias).	3	3
TOTAL CRITERIO 2: Memoria de la campaña de difusión del servicio	10	8
TOTAL	49	33



VALORACIÓN DE LA PROPUESTA SUJETA A JUICIO DE VALOR PRESENTADA POR LA EMPRESA FUNDACIÓN ANAR

PRIMER CRITERIO: MEMORIA DE REALIZACIÓN DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y SEGUIMIENTO (hasta 39 puntos).

1.1.- Adaptación del proyecto a las necesidades de los destinatarios. (hasta 0-3 puntos).

En relación a la adaptación del proyecto a las necesidades de los destinatarios destaca, la descripción en forma listado de las posibles variables de situaciones a atender. Por otro lado, a pesar de las referencias a la Comunidad Autónoma de Aragón, el carácter global de la propuesta carece de justificación por la falta de datos actualizados de los destinatarios y protocolos existentes.

Valoración: **2,5 puntos**

1.2.- Coherencia de los procesos de intervención con el funcionamiento del sistema educativo de la Comunidad Autónoma de Aragón (0-3 puntos).

Delimita exclusivamente la justificación y fundamentación de su intervención a la normativa relativa a la Resolución de 19 de octubre de 2018 del director general de innovación, equidad y participación por la que se dictan instrucciones sobre el protocolo de actuación inmediata ante posibles situaciones de acoso escolar del Gobierno de Aragón, obviando legislación y protocolos existentes en clara relación con el servicio a prestar (protocolo ideación suicida, protocolo de violencia de género y violencia sexual o las Instrucciones de 27 de marzo de 20023 relativas a bandas juveniles).

El funcionamiento del sistema educativo de la Comunidad Autónoma de Aragón en lo concerniente al asunto que nos ocupa viene establecido por la existencia de protocolos, anteriormente citados que inciden en la coherencia de los procesos de intervención, de ahí que su conocimiento es fundamental para el desarrollo del servicio.

La propuesta presentada no aporta un valor añadido a lo descrito en el Pliego de prescripciones técnicas, no por ello dejando de valorar positivamente el conocimiento de parte del funcionamiento del sistema educativo aragonés.

Valoración: **1,5 puntos.**

1.3.- Protocolo de actuación (metodología de atención a las personas usuarias y de impartición de las charlas) y de organización y coordinación del trabajo y del equipo (0-11 puntos).

Plantea una metodología nivelada de atención a las personas usuarias muy definida y clara. Expone un modelo metodológico de trabajo muy completo y detallado, explicando los diferentes departamentos que completan su organización y estructura, definiendo con precisión funciones y el recorrido temporal del proceso a seguir.



La propuesta de impartición de charlas versa sobre *Procesos Correctores Comunitarios*, propuesta de intervención comunitaria focalizada en la investigación y sistematización de los malestares cotidianos de la población. Su carácter transversal hace de su contenido un enfoque coherente con lo expuesto en la organización interdisciplinar del trabajo propuesto para el negociado al que solicita prestar servicio.

La descripción de la coordinación y organización del trabajo y del equipo, ofrece una visión global detallando momentos de coordinación entre los tres niveles propuestos.

Valoración: **9 puntos.**

1.4.- Seguridad de la información: sistemas para el control del registro de llamadas y gestión y traslado de la información (0-5 puntos).

No establece sistemas de control, relativos a la seguridad de la información, para el registro de llamadas y traslado de su información. No aparecen herramientas, recursos o la implementación de mecanismos de seguridad oportunos y necesarios para aplicar estándares de seguridad en todo el proceso que implica la prestación del servicio.

Plantea la realización de informes semestrales y anuales sobre la situación de la infancia y adolescencia en Aragón, teniendo en cuenta los datos extraídos del teléfono.

Valoración: **1 punto.**

1.5.- Evaluación, seguimiento y control del servicio: mecanismos de evaluación del trabajo de los profesionales, descripción de indicadores recogidos en las llamadas, estructura de los informes a presentar semanalmente y ante la Comisión de Seguimiento, elaboración de estadísticas y comparativas para el análisis de los casos atendidos y estructura y contenido de la memoria final. (0-11 puntos).

En cuanto a la evaluación, seguimiento y control del servicio, la propuesta no establece indicadores recogidos de las llamadas, aunque aluden a ellos sin especificar número ni indicar cuales van a ser.

El proceso evaluativo del trabajo de los profesionales recoge una serie de medidas en sus mecanismos que refieren prácticas relativas a la técnica profesional aplicada a evaluar la calidad de servicios, "cliente misterioso". En su desarrollo no definen como paliar posibles problemas asociados al uso de esta técnica: la gestión de la presión sobre los empleados o conclusiones poco concluyentes derivados de la subjetividad en el proceso. Además, debe contemplarse, a efectos de estadísticas y estudio de datos, las llamadas ficticias derivadas de esta técnica, ya que en el caso de no hacerlo los datos sufren una desviación importante.

La estructura de los informes a presentar de forma semanal aparece en la propuesta, con la salvedad de la temporalización, se propone la presentación mensual, disfunción a tener en cuenta.

La memoria final, en la propuesta referida, aparece citando los aspectos que debe contener sin extenderse en la justificación y definición de los mismos.

Valoración: **4 puntos.**

1.6.- Descripción de cauces de coordinación y colaboración con otras instituciones y



entidades. (0-4 puntos).

La propuesta para la descripción de cauces de coordinación y colaboración con otras instituciones y entidades comienza con una justificación de objetivos alineada con diferentes organismos. Cita las líneas de acción con diferentes organismos, mostrando un abanico muy amplio de entidades y de recursos compilados en una guía de infancia y adolescencia especializada para cada casuística.

No establece momentos concretos de coordinación ni propuestas de formato para establecer mecanismos para ello (reuniones, comisiones de seguimiento, mesas de trabajo)

Valoración: **2 puntos.**

1.7.- Plan de formación relacionado con el objeto del contrato. (0-2 puntos).

El Plan de formación propuesto versa sobre *Orientación psicológica e intervención en crisis y Coescucha*.

Esta propuesta formativa presentada, en su fase II no detalla descriptores relativos a la *Coescucha* como: técnicas de escucha activa, superación de barreras de comunicación, concepto de distancia transaccional de Moore o la gestión activa de las emociones durante la llamada). Establece horas de formación y un esquema de contenidos de dicha formación, siendo el grueso de sus características, pero carece de ponentes para impartir la formación, temporalización, evaluación de resultados o formato de realización (presencial, virtual, sesiones asíncronas, etc.)

Valoración: **1,5 puntos.**

VALORACIÓN TOTAL DEL PRIMER CRITERIO: 21,5 PUNTOS.

SEGUNDO CRITERIO: MEMORIA DE LA CAMPAÑA DE DIFUSIÓN DEL SERVICIO (hasta 10 puntos).

2.1.- Cronograma, sistema y modo de trabajo. (0-3 puntos).

Se introduce este apartado ofreciendo una visión global aportando datos estadísticos de impacto y audiencia en medios de comunicación en 2023. En la descripción de este apartado haciendo mención tanto a la justificación de la campaña de publicidad como al servicio completo, se valora positivamente el encuadre general para iniciar este apartado. Se establece la estrategia de comunicación aportando detalles y características centradas en tres ejes: informar, sensibilizar y formar.

Muestra un cronograma temporalizado mostrando los hitos por meses de cada actuación.

Valoración: **2 puntos.**

2.2.- Detalle de las acciones y outputs concretos de la campaña (0-4 puntos).

Describe con detalle las acciones concretas relativas al desarrollo de la campaña, aparecen descritas con suma especificación cada actuación.



Los outputs concretos de la campaña, aparecen detallados de forma muy inteligible y aclaran lo propuesto, aunque adolecen de un sistema de evaluación de los mismos.

Valoración: **3,75 puntos.**

2.3.- Medios materiales y digitales de difusión planteados (sin mencionar los adicionales que surgen de la propuesta de oferta de actuaciones complementarias) (0-3 puntos).

Se aporta un listado escueto no muy variado de medios materiales y digitales de difusión de la campaña, aportando ejemplos de publicaciones ya difundidos.

Valoración: **1,5 puntos.**

VALORACIÓN TOTAL DEL SEGUNDO CRITERIO: 7,25 PUNTOS.

A la vista de las consideraciones expuestas, se propone valorar la oferta presentada por la empresa **FUNDACIÓN ANAR** con las siguientes puntuaciones:

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PUNTUACIÓN PROPUESTA
1.1.- Adaptación del proyecto a las necesidades de los destinatarios.	3	2.5
1.2.- Coherencia de los procesos de intervención con el funcionamiento del sistema educativo de la Comunidad Autónoma de Aragón.	3	1.5
1.3.- Protocolo de actuación (metodología de atención a las personas usuarias y de impartición de las charlas) y de organización y coordinación del trabajo y del equipo.	11	9
1.4.- Seguridad de la información: sistemas para el control del registro de llamadas y gestión y traslado de la información.	5	1
1.5.- Evaluación, seguimiento y control del servicio: mecanismos de evaluación del trabajo de los profesionales, descripción de indicadores recogidos en las llamadas, estructura de los informes a presentar semanalmente y ante la Comisión de Seguimiento, elaboración de estadísticas y comparativas para el análisis de los casos atendidos y estructura y contenido de la memoria final.	11	4
1.6.- Descripción de cauces de coordinación y colaboración con otras instituciones y entidades.	4	2
1.7.- Plan de formación relacionado con el objeto del contrato.	2	1.5
TOTAL CRITERIO 1: Memoria de Realización de la atención telefónica y seguimiento	39	21.5
2.1.- Cronograma, sistema y modo de trabajo.	3	2
2.2.- Detalle de las acciones y outputs concretos de la campaña.	4	3.75
2.3.- Medios materiales y digitales de difusión planteados (sin mencionar los adicionales que surgen de la propuesta de oferta de actuaciones complementarias).	3	1.5
TOTAL CRITERIO 2: Memoria de la campaña de difusión del servicio	10	7.25



TOTAL	49	28.75
--------------	-----------	--------------

VALORACIÓN DE LA PROPUESTA SUJETA A JUICIO DE VALOR PRESENTADA POR LA EMPRESA CENTRO INTEGRAL DE ANSIEDAD Y ESTRÉS SLU (ITAE)

PRIMER CRITERIO: MEMORIA DE REALIZACIÓN DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y SEGUIMIENTO (hasta 39 puntos).

1.1.- Adaptación del proyecto a las necesidades de los destinatarios. (hasta 0-3 puntos).

En cuanto a la adaptación del proyecto a las necesidades de los destinatarios destaca, la propuesta de evaluación inicial y diagnóstico de la situación, iniciativa que se valora muy positivamente. Por otro lado, a pesar de la introducción que encuadra este apartado, no menciona los protocolos existentes referentes en la Comunidad Autónoma de Aragón, instrumentos de uso diario en el servicio.

Valoración: **2 puntos**

1.2.- Coherencia de los procesos de intervención con el funcionamiento del sistema educativo de la Comunidad Autónoma de Aragón (0-3 puntos).

En este apartado se ciñe exclusivamente a describir una serie de estrategias encaminadas a dotar de coherencia la intervención propuesta con el funcionamiento del sistema educativo de la Comunidad Autónoma de Aragón. De forma global, alude a la normativa sin citar específicamente ninguna de las regulaciones existentes, así como tampoco cita los protocolos existentes referentes a la temática del servicio al que se opta.

Valoración: **1,5 puntos.**

1.3.- Protocolo de actuación (metodología de atención a las personas usuarias y de impartición de las charlas) y de organización y coordinación del trabajo y del equipo (0-11 puntos).

La metodología presentada en la propuesta se sustenta en un proceso de recepción de llamadas presentado de forma esquemática.

Presenta una metodología basada en un enfoque restaurativo de respuesta para atender a las personas usuarias del servicio, que se antoja complicado de sustentar teniendo en cuenta que el principal recurso es la vía telefónica, y que el objetivo principal de este tipo de metodologías es crear un entorno en el que los miembros de la comunidad se sientan valorados, escuchados y apoyados en su desarrollo integral. De esta forma incidir en el contexto y las circunstancias, mediante la atención telefónica se convierte en una quimera, y más teniendo en cuenta que solo se atiende a quien hace uso del servicio. De forma pedagógica se hacen esfuerzos, por determinar los principios básicos de la acción restaurativa en el proceso de la llamada.

La metodología descrita para el protocolo de actuación, en su descripción, no parece ajustarse completamente al servicio propuesto.



Muestra la organización del equipo de trabajo, aportando actuaciones encaminadas a clarificar roles y funciones de los profesionales, objetivo que incide en la coordinación y organización del trabajo.

La propuesta de impartición de charlas ofrece un abanico de propuestas y formatos, dirigidas hacia la explicación del servicio, prevención y manejo de situaciones de riesgo, pendientes de desarrollar. A su vez establecen sesiones de feedback de los participantes para evaluar el desempeño de las sesiones.

Valoración: **5,5 puntos.**

1.4.- Seguridad de la información: sistemas para el control del registro de llamadas y gestión y traslado de la información (0-5 puntos).

Establece sistemas de control, relativos a la seguridad de la información, para el registro de llamadas y traslado de su información, aportando actuaciones y uso de protocolos seguros de transferencia de información.

Plantea controles de registro de llamadas, utilizando aplicativos de gestión de llamadas seguras y encriptación de datos.

Valoración: **4,5 puntos.**

1.5.- Evaluación, seguimiento y control del servicio: mecanismos de evaluación del trabajo de los profesionales, descripción de indicadores recogidos en las llamadas, estructura de los informes a presentar semanalmente y ante la Comisión de Seguimiento, elaboración de estadísticas y comparativas para el análisis de los casos atendidos y estructura y contenido de la memoria final. (0-11 puntos).

En cuanto a la evaluación, seguimiento y control del servicio, la propuesta relativa a los mecanismos de evaluación del trabajo de los profesionales establece momentos de evaluación, pero establece actuaciones globales sin ofrecer medidas concretas y específicas para cada caso.

El resto de apéndices de este apartado aparecen de forma muy estructurada y esquemática, aportando información precisa, aunque concisa de indicadores, estructuras de los diferentes informes semanales, así como una estructura integral y justificada de la memoria final.

Valoración: **8 puntos.**

1.6.- Descripción de cauces de coordinación y colaboración con otras instituciones y entidades. (0-4 puntos).

En la propuesta para la descripción de cauces de coordinación y colaboración con otras instituciones se alude al establecimiento de reuniones regulares con directores y orientadores escolares para compartir información sobre casos, este hecho no se considera reseñable ya que no aporta valor a lo descrito en el Pliego de prescripciones técnicas, en su acepción de Obligaciones del contratista, por otro lado, ya definidas.

Además, es el responsable del contrato, la Dirección General de Política Educativa,



Ordenación Académica y Educación Permanente, a través de la persona titular del Servicio competente en materia de Equidad, en el desempeño de sus funciones quien propone reuniones y actuaciones de este tipo.

Junto con lo anteriormente explicado, a su vez, cabe señalar, a modo de recordatorio que un encargado del tratamiento de datos no puede usar los datos personales para propósitos que no se hayan definido en el contrato. Según el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la Unión Europea, el tratamiento de datos personales debe estar claramente definido y limitado a los fines específicos establecidos en el contrato entre el responsable del tratamiento y el encargado del tratamiento. El RGPD indica la limitación de la finalidad: el principio de limitación de la finalidad establece que los datos personales deben ser recogidos con fines determinados, explícitos y legítimos, y no deben ser tratados de manera incompatible con esos fines. El encargado del tratamiento está obligado a tratar los datos personales únicamente siguiendo las instrucciones documentadas del responsable del tratamiento, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros.

El encargado del tratamiento puede ser responsable de cualquier daño que resulte de este uso inapropiado de los datos. Las personas afectadas pueden reclamar una compensación por daños y perjuicios.

El uso de datos personales por un encargado del tratamiento debe estar estrictamente limitado a los fines definidos en el contrato con el responsable del tratamiento. Cualquier uso fuera de estos fines constituye una infracción del RGPD.

A su vez, cuando indica la Coordinación con Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, propone desarrollar protocolos de actuación en situaciones de emergencia que involucren a las fuerzas de seguridad. Estos protocolos ya existen al igual que el procedimiento, mediante Comisiones mixtas para su tratamiento y desarrollo.

Valoración: **1,5 puntos.**

1.7.- Plan de formación relacionado con el objeto del contrato. (0-2 puntos).

El Plan de formación presentado en sus contenidos resulta ser amplio y completo, pero carece de temporalización, ponentes o de horas propuestas para cada módulo presentado.

Valoración: **1,5 puntos.**

VALORACIÓN TOTAL DEL PRIMER CRITERIO: 24,5 PUNTOS.



SEGUNDO CRITERIO: MEMORIA DE LA CAMPAÑA DE DIFUSIÓN DEL SERVICIO (hasta 10 puntos).

2.1.- Cronograma, sistema y modo de trabajo. (0-3 puntos).

Presenta un cronograma temporalizado describiendo brevemente las actuaciones a realizar, carece de un modo de trabajo, que solo se intuye en la descripción de algunas de las acciones a realizar.

Valoración: **2 puntos.**

2.2.- Detalle de las acciones y outputs concretos de la campaña (0-4 puntos).

Detalla las acciones concretas relativas al desarrollo de la campaña. Los outputs concretos de la campaña, aparecen desglosados y organizados temporalmente, teniendo en cuenta su temporalización. No aparece un sistema de evaluación de los mismos.

Valoración: **3 puntos.**

2.3.- Medios materiales y digitales de difusión planteados (sin mencionar los adicionales que surgen de la propuesta de oferta de actuaciones complementarias) (0-3 puntos).

Se aporta un listado sucinto, poco prolijo, no muy amplio de medios materiales y digitales de difusión de la campaña, echando de menos una mayor variedad en el destino de dichos materiales.

Valoración: **1,75 puntos.**

VALORACIÓN TOTAL DEL SEGUNDO CRITERIO: 6,75 PUNTOS.

A la vista de las consideraciones expuestas, se propone valorar la oferta presentada por la empresa **ASAPME** con las siguientes puntuaciones:

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PUNTUACIÓN PROPUESTA
1.1.- Adaptación del proyecto a las necesidades de los destinatarios.	3	2
1.2.- Coherencia de los procesos de intervención con el funcionamiento del sistema educativo de la Comunidad Autónoma de Aragón.	3	1.5
1.3.- Protocolo de actuación (metodología de atención a las personas usuarias y de impartición de las charlas) y de organización y coordinación del trabajo y del equipo.	11	5.5
1.4.- Seguridad de la información: sistemas para el control del registro de llamadas y gestión y traslado de la información.	5	4.5
1.5.- Evaluación, seguimiento y control del servicio: mecanismos de evaluación del trabajo de los profesionales, descripción de indicadores recogidos en las llamadas, estructura de los informes a presentar semanalmente y ante la Comisión de Seguimiento, elaboración de estadísticas y comparativas para el análisis de los casos atendidos y	11	8



estructura y contenido de la memoria final.		
1.6.- Descripción de cauces de coordinación y colaboración con otras instituciones y entidades.	4	1.5
1.7.- Plan de formación relacionado con el objeto del contrato.	2	1.5
TOTAL CRITERIO 1: Memoria de Realización de la atención telefónica y seguimiento	39	24.5
2.1.- Cronograma, sistema y modo de trabajo .	3	2
2.2.- Detalle de las acciones y outputs concretos de la campaña.	4	3
2.3.-. Medios materiales y digitales de difusión planteados (sin mencionar los adicionales que surgen de la propuesta de oferta de actuaciones complementarias).	3	1.75
TOTAL CRITERIO 2: Memoria de la campaña de difusión del servicio	10	6.75
TOTAL	49	31.25



Tabla resumen de las puntuaciones valoradas:

De acuerdo con los argumentos expuestos anteriormente procede resumir las valoraciones de las propuestas presentadas por los cinco licitadores en el siguiente cuadro.

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PUNTUACIÓN ASAPME	PUNTUACIÓN FUNDACIÓN ANAR	PUNTUACION ITAE
1.1. Adaptación del proyecto a las necesidades de los destinatarios	3	3	2.5	2
1.2. Coherencia de los procesos de intervención con el funcionamiento del sistema educativo de la Comunidad Autónoma de Aragón	3	3	1.5	1.5
1.3. Protocolo de actuación (metodología de atención a las personas usuarias y de impartición de las charlas) y de organización y coordinación del trabajo y del equipo	11	9	9	5.5
1.4. Seguridad de la información: sistemas para el control del registro de llamadas y gestión y traslado de la información.	5	2	1	4.5
1.5. Evaluación, seguimiento y control del servicio: mecanismos de evaluación del trabajo de los profesionales, descripción de indicadores recogidos en las llamadas, estructura de los informes a presentar semanalmente y ante la Comisión de Seguimiento, elaboración de estadísticas y comparativas para el análisis de los casos atendidos y estructura y contenido de la	11	5	4	8



memoria final.				
1.6. Descripción de cauces de coordinación y colaboración con otras instituciones y entidades.	4	1.5	2	1.5
1.7. Plan de formación relacionado con el objeto del contrato.	2	1.5	1.5	1.5
TOTAL CRITERIO 1: Memoria de Realización de la atención telefónica y seguimiento	39	25	21.5	24.5
2.1. Cronograma, sistema y modo de trabajo.	3	2.5	2	2
2.2. Detalle de las acciones y outputs concretos de la campaña.	4	2.5	3.75	3
2.3. Medios materiales y digitales de difusión planteados (sin mencionar los adicionales que surgen de la propuesta de oferta de actuaciones complementarias).	3	3	1.5	1.75
TOTAL CRITERIO 2: Memoria de la campaña de difusión del servicio	10	8	7.25	6.75
TOTAL	49	33	28.75	31.25

En cuanto procede informar para su conocimiento y toma en consideración.

Zaragoza, a fecha de firma electrónica.