

**INFORME VALORACIÓN DEL PROYECTO GLOBAL DE INTERVENCIÓN LOTES 2 Y 4 DEL
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN CORRESPONDIENTE AL CONTRATO
CMAYOR/2023/08Y12/270 DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE LA RED DE
CENTROS MUJER Y EL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA PERMANENTE**

Asunto: Contrato de SERVICIOS PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE LA RED DE CENTROS MUJER Y EL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA PERMANENTE (CMAYOR/2023/08Y12/270).

Objeto: la prestación del servicio de gestión integral de la Red de Centros Mujer y de Atención telefónica. Dicha gestión integral conlleva la prestación de una serie de servicios de atención social, psicológica y jurídica, tanto en situación de crisis como de asesoramiento o de terapia en seguimiento, a nivel individual y grupal a las mujeres víctimas de malos tratos físicos o psíquicos, abusos o agresiones y acoso sexuales en el ámbito laboral o educativo y a las hijas e hijos de éstas.

Desde este Servicio se informa que tras la apertura el pasado día 12 de enero del **sobre electrónico 2**, se han presentado los siguientes proyectos para su valoración:

- Lote 2: se ha presentado una única oferta por la empresa Atende Servicios Integrados, S.L.
- Lote 4: Se han presentado dos proyectos a cargo de las empresas Atende Servicios Integrados, S.L. y Atenzia.
- Lotes 1 y 3 han quedado desiertos.

De acuerdo con los criterios señalados en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, se ha procedido por parte de este Servicio de Prevención de Violencia de Género y Atención a las Víctimas a la valoración de la documentación técnica evaluable mediante un juicio de valor, presentada por las entidades licitadoras en los sobres 2 y 4, de acuerdo con los siguientes aspectos:

CRITERIOS DE VALORACIÓN – LOTES 1-2-3:

PROYECTO GLOBAL DE INTERVENCIÓN (hasta 47 puntos)

1. **Argumentación de la justificación y contextualización del proyecto (hasta 2 puntos).**
2. **Desarrollo del Plan Atención Individualizado para mujeres y personas menores atendidas (hasta 9 puntos):**
 - a. Objetivos, tanto generales como específicos, relacionados con las prestaciones y funciones de intervención que establece el PPT (hasta 3 puntos).
 - b. Exposición y desarrollo general de la metodología, técnicas, instrumentos y protocolos de intervención. Se detallarán las metodologías y técnicas que, tanto a nivel individual como grupal, para la consecución de los objetivos. (hasta 6 puntos).

- i. El modelo teórico de intervención a aplicar y premisas psicopedagógicas (hasta 3 puntos).
 - ii. Fases, metodologías e itinerarios relacionados con las áreas de intervención. Desarrollo del plan de seguimiento de las víctimas (hasta 3 puntos).
3. **Desarrollo de las prestaciones. Exposición y desarrollo de la metodología de cada una de ellas (hasta 21 puntos):**
 - a. Información a las víctimas (hasta 3 puntos).
 - b. Atención psicológica (hasta 3 puntos).
 - c. Apoyo social (hasta 3 puntos).
 - d. Asesoramiento jurídico (hasta 3 puntos).
 - e. Área de Formación preventiva en los valores de igualdad dirigida a su desarrollo personal y a la adquisición de habilidades en la resolución no violenta de conflictos (hasta 3 puntos).
 - f. Área Apoyo educativo a la unidad familiar (hasta 3 puntos).
 - g. Apoyo a la formación e inserción laboral (hasta 3 puntos).
4. **Organización del servicio (hasta 13 puntos):**
 - a. Descripción detallada de los mecanismos de coordinación interna: Organización y mecanismos de coordinación interna. Composición, horarios y funciones del personal de los centros del lote (hasta 2 puntos).
 - b. Descripción detallada de los mecanismos de coordinación externa (hasta 2 puntos).
 - c. Organización y planificación de la itinerancia (hasta 9 puntos).
 - i. Reconocimiento de recursos existentes, presentación, coordinación y colaboración con todas las entidades (hasta 3 puntos)
 - ii. Organización y desarrollo de la itinerancia: salidas, vehículos y personal itinerante a las diferentes áreas: plan de ruta (hasta 3 puntos).
 - iii. Organización del personal de los centros del lote en itinerancia y en el centro: distribución del personal, horarios de salidas, turnos, etc (hasta 3 puntos).
5. **Sistema de evaluación. Desarrollo de los instrumentos y metodología de evaluación (hasta 2 puntos).**

Se ha procedido a valorar cada uno de los criterios establecidos en el pliego, otorgando la máxima puntuación en todos los criterios que se valoran como adecuados y suficientes, y justificando los motivos por los que algunos criterios obtienen una puntuación inferior a la máxima establecida.

PLANTILLA VALORACIÓN PROYECTO GLOBAL DE INTERVENCIÓN - LOTE 2			
Atende Servicios Integrados, S.L			
Criterio	Puntuación máxima	Puntuación obtenida	Justificación
1. Introducción: (hasta 2 puntos)			
a) Argumentación de la justificación y contextualización del proyecto.	2	2	Se justifica la necesidad desde una perspectiva social y legal y estadística. Se contextualiza en el lote concreto.
2. Desarrollo del Plan Atención Individualizado para mujeres y personas menores atendidas: (hasta 9 puntos)			
a) Objetivos, tanto generales como específicos, relacionados con las prestaciones y funciones de intervención que establece el PPT	3	1,5	Se enumeran, describen y desarrollan tanto los objetivos generales como los específicos de cada uno de ellos. Sin embargo, en este apartado, no se menciona la prevención y sensibilización en violencia de género y resto de violencia sobre la mujer, que aparecen en los PPT como uno de los dos objetivos principales.
b) Exposición y desarrollo general de la metodología, técnicas, instrumentos y protocolos de intervención. Se detallarán las metodologías y técnicas que, tanto a nivel individual como grupal, para la consecución de los objetivos (hasta 6 puntos):			
i) El modelo teórico de intervención a aplicar y premisas psicopedagógicas.	3	3	Se describen de forma completa, tanto los modelos teóricos que sustentan la intervención en mujeres, como los del área específica de menores.
ii) Fases, metodologías e itinerarios relacionados con las áreas de intervención. Desarrollo del plan de seguimiento de las víctimas.	3	3	Se detallan las fases de intervención y los protocolos y procedimientos en cada una de ellas. Se incluyen también de forma completa los instrumentos de recogida de información y registro, con un apartado específico para víctimas menores.
3. Desarrollo de las prestaciones. Exposición y desarrollo de la metodología de cada una de ellas (hasta 21 puntos):			
a) Información a las víctimas.	3	3	Se realiza una amplia descripción del tipo de información que se debe ofrecer a las víctimas, en consonancia con los derechos que les asisten (tanto referidos a prestaciones económicas como técnicas).
b) Atención psicológica.	3	3	Se describe y desarrolla la intervención en el área de atención psicológica, incluyendo fases, herramientas, instrumentos y protocolos.
c) Apoyo social.	3	3	Se describen con detalle los derechos que asisten a las víctimas en el área social y la intervención a realizar en cada fase, describiendo la metodología y las herramientas de trabajo social.
d) Asesoramiento jurídico.	3	3	Se desarrolla de forma muy clara la intervención en el área de asesoramiento jurídico (incluyendo orientación en la fase de denuncia y a lo largo del procedimiento judicial), especificando los objetivos y metodología que incluye fases, instrumentos y herramientas.
e) Área de Formación preventiva en los valores de igualdad dirigida a su desarrollo personal y a la adquisición de habilidades en la resolución no violenta de conflictos.	3	2	Se describen actividades y la metodología a utilizar, sin embargo, la estructura y especificidad de la información varía de unas a otras (hay actividades diseñadas de forma extensa y otras con referencias más escuetas en cuanto a la forma de llevarlas a cabo).
f) Área Apoyo educativo a la unidad familiar.	3	2	Se consignan objetivos generales, pero no se especifica la forma de llevarlos a cabo.

g) Apoyo a la formación e inserción laboral.	3	2	Se presenta adecuadamente la prestación, pero no se especifican los perfiles profesionales responsables de llevar a cabo las actividades de esta área.
4. Organización del servicio (hasta 13 puntos):			
a) Descripción detallada de los mecanismos de coordinación interna: Organización y mecanismos de coordinación interna. Composición, horarios y funciones del personal de los centros del lote.	2	0,5	Se contemplan los mecanismos de coordinación interna, aunque se encuentran muy poco desarrollados. Únicamente se hace referencia a reuniones y no se menciona la coordinación con el resto de la Red de Centros Mujer. Así mismo, las funciones de algunas figuras profesionales están incompletas y no se mencionan los horarios de las profesionales.
b) Descripción detallada de los mecanismos de coordinación externa.	2	1,5	Se clasifican y presentan los mecanismos de coordinación externa, pero falta detalle en la descripción de algunos de los procesos de coordinación y derivación entre el Centro Mujer y otros organismos.
c) Organización y planificación de la itinerancia (hasta 9 puntos).			
i) Reconocimiento de recursos existentes, presentación, coordinación y colaboración con todas las entidades.	3	2,5	Está prevista la organización de la itinerancia, pero falta especificar la presentación y coordinación del servicio de atención itinerante en lo referente a algunos recursos externos (como Sanidad y FFCCSE).
ii) Organización y desarrollo de la itinerancia: salidas, vehículos y personal itinerante a las diferentes áreas: plan de ruta.	3	2,5	Se desarrolla adecuadamente la planificación de la itinerancia para los Centros Mujer de Segorbe, Xàtiva y Yàtova, pero no en el caso del Centro Mujer 14h de Sant Mateu.
iii) Organización del personal de los centros del lote en itinerancia y en el centro: distribución del personal, horarios de salidas, turnos, etc.	3	2,5	Aunque desarrolla en este punto la distribución del personal y los horarios, no se detallan los cuadrantes de turnos.
5. Sistema de evaluación. Desarrollo de los instrumentos y metodología de evaluación (hasta 2 puntos).			
Desarrollo de los instrumentos y metodología de evaluación que se utilizarán	2	1	Pese a desarrollar los instrumentos, faltan por definir los indicadores de evaluación específicos para los Centros Mujer.
PUNTUACIÓN TOTAL	47	38	

CRITERIOS DE VALORACIÓN – LOTE 4 PROYECTO GLOBAL DE INTERVENCIÓN (hasta 47 puntos)

1. **Argumentación de la justificación y contextualización del Proyecto (hasta 2 puntos).**
2. **Desarrollo del Servicio de Atención Telefónica (hasta 8 puntos):**
 - a. Objetivos, tanto generales como específicos, relacionados con los servicios y prestaciones que establece el PPT (hasta 3 puntos).
 - b. Exposición y desarrollo general de la metodología, técnicas, instrumentos y protocolos de intervención de las figuras profesionales del Servicio de Atención Telefónica (hasta 5 puntos):
 - i. El modelo teórico de intervención a aplicar y premisas psicosociales (hasta 2 puntos).
 - ii. Fases, metodologías e itinerarios relacionados con las áreas de intervención (hasta 3 puntos).
3. **Desarrollo de las prestaciones. Exposición y desarrollo de la metodología de cada una de ellas (hasta 31 puntos):**



- a. Atención telefónica: exposición y desarrollo de la metodología, técnicas, instrumentos y protocolos de intervención y de valoración del riesgo (hasta 19 puntos):
 - i. Información y asesoramiento personalizado a mujeres víctimas de violencia de género y otras violencias contra las mujeres, familiares y allegados de sobre recursos y servicios (hasta 9 puntos).
 1. Llamadas generales (mujeres, profesionales, familiares) (hasta 3 puntos).
 2. Llamadas de urgencia (hasta 3 puntos).
 3. Llamadas de mujeres en situación de especial vulnerabilidad (diversidad funcional, escaso conocimiento del idioma, etc) (hasta 3 puntos).
 - ii. Información y asesoramiento a profesionales de la atención a víctimas de violencia de género y otras formas de violencia sobre las mujeres (hasta 4 puntos).
 - iii. Detección de violencia de género y otras violencias sobre las mujeres (hasta 4 puntos).
 - iv. Derivación a la víctima al Centro Mujer correspondiente a su área (Servicio de Violencia Género y Machista) (hasta 2 puntos).
 - b. Desarrollo del Servicio de asesoramiento jurídico: metodología, técnicas, instrumentos y protocolos de intervención y de valoración del riesgo, protocolos y pautas de información y respuesta (hasta 4 puntos).
 - c. Desarrollo del Servicio de consultas online por correo electrónico, tanto de la ciudadanía como de las derivaciones de la dirección general: metodología, técnicas, instrumentos y protocolos de intervención y de valoración del riesgo, protocolos y pautas de información y respuesta (hasta 4 puntos).
 - d. Descripción y desarrollo del Servicio de atención de mensajería instantánea: metodología, técnicas, instrumentos y protocolos de intervención y de valoración del riesgo, protocolos y pautas de información y respuesta (hasta 4 puntos).
- 4. Organización del servicio (hasta 4 puntos):**
- a. Descripción detallada de los mecanismos de coordinación interna: Organización y mecanismos de coordinación interna. Composición, horarios y funciones del personal de los centros del lote (hasta 2 puntos).
 - b. Descripción detallada de los mecanismos de coordinación externa (hasta 2 puntos).
- 5. Sistema de evaluación. Desarrollo de los Instrumentos y metodología de evaluación (hasta 2 puntos).**

Se ha procedido al igual que en el apartado anterior, a valorar cada uno de los criterios establecidos en el pliego, otorgando la máxima puntuación en todos los criterios que se valoran como adecuados y suficientes, y justificando los motivos por los que algunos criterios obtienen una puntuación inferior a la máxima establecida.



VALORACIÓN PROYECTO GLOBAL DE INTERVENCIÓN DE ATENDE SERVICIOS INTEGRALES PARA EL LOTE 4 (ATENCIÓN TELEFÓNICA)			
Criterio	Puntuación máxima	Puntuación obtenida	JUSTIFICACIÓN
1. Introducción (hasta 2 puntos):			
a) Argumentación de la justificación y contextualización del proyecto.	2	1	Argumentación muy genérica para la justificación y contextualización del proyecto
2. Desarrollo del Servicio de Atención Telefónica (hasta 8 puntos):			
a) Objetivos, tanto generales como específicos, relacionados con los servicios y prestaciones que establece el PPT.	3	1,5	Enumera pero no desarrolla de forma detallada en el proyecto el objetivo general ni los específicos.
b) Exposición y desarrollo general de la metodología, técnicas, instrumentos y protocolos de intervención de las figuras profesionales del Servicio de Atención Telefónica (hasta 5 puntos):			
i) El modelo teórico de intervención a aplicar y premisas psicosociales.	2	2	Expone un modelo teórico muy completo de intervención basado en el plan de atención telefónica individualizada (PATI)
ii) Fases, metodologías e itinerarios relacionados con las áreas de intervención.	3	3	Define con detalle y de manera pormenorizada todas las fases de intervención telefónica especializada: 1 primera toma de contacto. 2 Evaluación. 3 Actuación/intervención. 4 Cierre de la llamada. 5 Actuaciones posteriores.
3. Desarrollo de las prestaciones. Exposición y desarrollo de la metodología de cada una de ellas (hasta 31 puntos):			
a) Atención telefónica: exposición y desarrollo de la metodología, técnicas, instrumentos y protocolos de intervención y de valoración del riesgo (hasta 19 puntos):			
i) Información y asesoramiento personalizado a mujeres víctimas de violencia de género y otras violencias contra las mujeres, familiares y allegados de sobre recursos y servicios.	9	7	<i>Se describen detalladamente los protocolos específicos tanto para llamadas generales, como de urgencia, como las llamadas de mujeres en situación de especial vulnerabilidad.</i>



<p>1. Llamadas generales (mujeres, profesionales, familiares) (hasta 3 puntos)</p> <p>2. Llamadas de urgencia (hasta 3 puntos).</p> <p>3. Llamadas de mujeres en situación de especial vulnerabilidad (diversidad funcional, escaso conocimiento del idioma, etc) (hasta 3 puntos).</p>			<p><i>Sin embargo, para los casos de grado moderado o grave de diversidad funcional se activará el 016 derivando la llamada, ya que no cuentan con una aplicación específica para la atención de llamadas con personas con discapacidad auditiva/ o del habla en tiempo real. Tampoco se cuenta con una plataforma de interpretación de signos, ni un servicio de traducción simultánea.</i></p>
<p>ii) Información y asesoramiento a profesionales de la atención a víctimas de violencia de género y otras formas de violencia sobre las mujeres.</p>	4	3,5	<p><i>Aunque están definidas las intervenciones con otros profesionales: coordinaciones, información y asesoramiento a otros profesionales y derivaciones, podría mejorarse la descripción de este apartado por quedar algo confuso.</i></p>
<p>iii) Detección de violencia de género y otras violencias sobre las mujeres.</p>	4	4	<p><i>El proyecto cuenta con un protocolo muy detallado de actuación telefónica con gravedad en situación de emergencia (protocolo con el 112), así como como un protocolo de actuación con gravedad sin emergencia.</i></p>
<p>iv) Derivación a la víctima al Centro Mujer correspondiente a su área (Servicio de Violencia Género y Machista).</p>	2	1,5	<p><i>Pese a que describe el protocolo de derivación de la víctima a la Red de centros Mujer según su procedencia geográfica, no contempla la posibilidad de la libre elección de centro.</i></p>
<p>b) Desarrollo del Servicio de asesoramiento jurídico: metodología, técnicas, instrumentos y protocolos de intervención y de valoración del riesgo, protocolos y pautas de información y respuesta.</p>	4	3,5	<p><i>A pesar de desarrollar los protocolos de información y asesoramiento jurídicos a la víctima, y el de asesoramiento jurídico a la ciudadanía y personas allegadas, lo hace de forma genérica y falta claridad en la descripción.</i></p>
<p>c) Desarrollo del Servicio de consultas online por correo electrónico, tanto de la ciudadanía como de las derivaciones de la dirección general: metodología, técnicas, instrumentos y protocolos de intervención y de valoración del riesgo, protocolos y pautas de información y respuesta.</p>	4	3,5	<p>Establece los protocolos y metodología de contestación de mails a víctimas, profesionales y ciudadanía y personas afines, para coordinación, quejas, derivación, agradecimiento, no obstante, se encuentra falta de definición en las técnicas e instrumentos a utilizar para ello.</p>
<p>d) Descripción y desarrollo del Servicio de atención de mensajería instantánea: metodología, técnicas, instrumentos y protocolos de intervención y de valoración del riesgo, protocolos y pautas de información y respuesta.</p>	4	3,5	<p>Enumera como instrumentos propuestos las aplicaciones actualmente utilizadas: Roure, Viogen; Cuestionario riesgo RVD-BCN. Pese a de definir los protocolos de actuación vía mensajería instantánea, repite de nuevo la información de apartados anteriores y falta claridad en la exposición.</p>
<p>4. Organización del servicio (hasta 4 puntos):</p>			



a) Descripción detallada de los mecanismos de coordinación interna: Organización y mecanismos de coordinación interna. Composición, horarios y funciones del personal de los centros del lote.	2	0,5	En relación al dimensionamiento de la plantilla no se explicitan con claridad los turnos y horarios de los profesionales que componen el servicio.
b) Descripción detallada de los mecanismos de coordinación externa.	2	0,5	No se explicitan los procedimientos para la coordinación externa del servicio.
5. Sistema de evaluación. Desarrollo de los instrumentos y metodología de evaluación (hasta 2 puntos).			
Desarrollo de los instrumentos y metodología de evaluación que se utilizarán	2	1	En relación con este punto se indica que realizará una evaluación continua del servicio de atención telefónica, enumera algunos indicadores generales de plantilla y de prestación del servicio. Aunque especifica la elaboración de informes con datos sociodemográficos y de tráfico de llamadas, este apartado está poco desarrollado.
PUNTUACIÓN TOTAL	47	36	



PLANTILLA VALORACIÓN PROYECTO GLOBAL DE INTERVENCIÓN DE ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA EL LOTE 4 (ATENCIÓN TELEFÓNICA)			
Criterio	Puntuación máxima	Puntuación obtenida	JUSTIFICACIÓN
1. Introducción (hasta 2 puntos):			
a) Argumentación de la justificación y contextualización del proyecto.	2	2	Define con mucha claridad y concisión el contexto estadístico, marco legal, contexto demográfico y contextualiza los servicios de atención telefónica a víctimas de violencia de género, a través de su experiencia en la prestación del servicio 016 y otros de atención telefónica a víctimas de varias comunidades autónomas.
2. Desarrollo del Servicio de Atención Telefónica (hasta 8 puntos):			
a) Objetivos, tanto generales como específicos, relacionados con los servicios y prestaciones que establece el PPT.	3	3	Desarrolla de forma detallada en el proyecto los objetivos generales y específicos para la mujer víctima, su entorno, los profesionales de otros servicios y la población en general.
b) Exposición y desarrollo general de la metodología, técnicas, instrumentos y protocolos de intervención de las figuras profesionales del Servicio de Atención Telefónica (hasta 5 puntos):			
i) El modelo teórico de intervención a aplicar y premisas psicosociales.	2	1	<i>Expone un modelo teórico poco desarrollado de intervención basado en 3 pilares: la atención centrada en la persona, el enfoque psicosocial y la continuidad en la atención. En este apartado podría mejorarse la descripción.</i>
ii) Fases, metodologías e itinerarios relacionados con las áreas de intervención.	3	3	<i>Detalle pormenorizado de los itinerarios de intervención para cada una de las cuatro fase de intervención:1.información/asesoramiento; 2.Atención psicosocial;3.Asesoramiento jurídico; 4.Atención urgencias.</i>
3. Desarrollo de las prestaciones. Exposición y desarrollo de la metodología de cada una de ellas (hasta 31 puntos):			
a) Atención telefónica: exposición y desarrollo de la metodología, técnicas, instrumentos y protocolos de intervención y de valoración del riesgo (hasta 19 puntos):			
i) Información y asesoramiento personalizado a mujeres víctimas de violencia de género y otras violencias contra las	9	9	<i>Describe pormenorizadamente el protocolo de atención para los 4 niveles desde la recepción de la llamada hasta el cierre. Se describen también los</i>



<p>mujeres, familiares y allegados de sobre recursos y servicios.</p> <p>1. Llamadas generales (mujeres, profesionales, familiares) (hasta 3 puntos)</p> <p>2. Llamadas de urgencia (hasta 3 puntos).</p> <p>3. Llamadas de mujeres en situación de especial vulnerabilidad (diversidad funcional, escaso conocimiento del idioma, etc) (hasta 3 puntos).</p>			<p><i>protocolos específicos tanto para llamadas generales, como de urgencia, como las llamadas de mujeres en situación de especial vulnerabilidad.</i></p> <p><i>Se valora de forma muy positiva que cuenta con tecnología específica para la atención directa de las personas con vulnerabilidad especial:</i></p> <p><i>-el servicio Telesor para personas con discapacidad auditiva y/o del habla en tiempo real;</i></p> <p><i>-la plataforma de de video interpretación en lengua de signos Svisual;</i></p> <p><i>- el servicio de traducción simultánea (Dualia) para la atención de idiomas.</i></p>
<p>ii) Información y asesoramiento a profesionales de la atención a víctimas de violencia de género y otras formas de violencia sobre las mujeres.</p>	4	4	<p><i>Se define de forma exhaustiva y pormenorizada el protocolo para otros profesionales relacionados con la violencia de género y su prevención, así como los instrumentos y herramientas a aplicar: parte de intervención, parte de derivación, guía de recursos, etc.</i></p>
<p>iii) Detección de violencia de género y otras violencias sobre las mujeres.</p>	4	4	<p><i>El proyecto define detalladamente un protocolo para la detección de violencia de género y otras violencias sobre las mujeres.</i></p>
<p>iv) Derivación a la víctima al Centro Mujer correspondiente a su área (Servicio de Violencia Género y Machista).</p>	2	2	<p><i>Se describe con mucha precisión el protocolo de derivación de la víctima al centro Mujer correspondiente, e introduce la posibilidad de derivación a elección de la mujer.</i></p>
<p>b) Desarrollo del Servicio de asesoramiento jurídico: metodología, técnicas, instrumentos y protocolos de intervención y de valoración del riesgo, protocolos y pautas de información y respuesta.</p>	4	4	<p><i>Se Incluye una descripción muy detallada y precisa de los protocolos de derivación a los profesionales jurídicos/as y el de actuación ante la necesidad de asesoramiento legal.</i></p>
<p>c) Desarrollo del Servicio de consultas online por correo electrónico, tanto de la ciudadanía como de las derivaciones de la dirección general: metodología, técnicas, instrumentos y protocolos de intervención y de valoración del riesgo, protocolos y pautas de información y respuesta.</p>	4	4	<p><i>Se establecen de manera muy precisa los protocolos de recepción y registro de la consulta con descripción pormenorizada de las técnicas e instrumentos a utilizar, así mismo, se adjuntan las plantillas de respuesta.</i></p>
<p>d) Descripción y desarrollo del Servicio de atención de mensajería instantánea: metodología, técnicas, instrumentos y protocolos de intervención y de valoración del riesgo, protocolos y pautas de información y respuesta.</p>	4	4	<p><i>Se definen con mucho detalle los Instrumentos propuestos para gestionar la mensajería instantánea:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>- Chat on line (facilitando URL para ser incrustada tipo IFRAME)</i> <i>- atención a través del canal whats App</i>
<p>4. Organización del servicio (hasta 4 puntos):</p>			



<p>a) Descripción detallada de los mecanismos de coordinación interna: Organización y mecanismos de coordinación interna. Composición, horarios y funciones del personal de los centros del lote.</p>	<p>2</p>	<p>2</p>	<p>Como aspecto muy valorable en este punto, Atenzia pone a disposición su sede central operativa de la delegación en Valencia, sita en Av. de Aragón, 30 como nueva ubicación para la prestación del servicio. El proyecto describe de forma detallada y precisa el protocolo interno para la organización del servicio, incluyendo turnos y jornadas para los distintos profesionales que prestan el servicio.</p>
<p>b) Descripción detallada de los mecanismos de coordinación externa.</p>	<p>2</p>	<p>2</p>	<p>Se incluye de forma exhaustiva el protocolo para la coordinación con cada uno de los recursos externos existentes en materia de violencia de género.</p>
<p>5</p>			
<p>Desarrollo de los instrumentos y metodología de evaluación que se utilizarán</p>	<p>2</p>	<p>1,5</p>	<p>El sistema de gestión y servicios que presta está certificado por AENOR conforme a las normas SO 9001 :2015 e ISO 14001:2015. Describe los indicadores a utilizar para la evaluación, de proceso de la actividad del servicio, por perfil sociodemográfico, en base a objetivos y en base a la derivación realizada. Plantea una evaluación cualitativa a través de reuniones y una cuantitativa a través de auditorías de proceso consistentes de grabaciones aleatorias (trimestral) y del sistema en base a la referida norma donde se verifica también el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos. Se incluyen encuestas de evaluación de la satisfacción de las personas usuarias, evaluación de la calidad por el personal que presta el servicio, evaluación de la satisfacción del comisionado para la lucha contra la violencia sobre la mujer(anual) e incluye un protocolo de tratamiento de quejas y reclamaciones. Aunque en general no se establece una periodicidad para las evaluaciones.</p>
<p>PUNTUACIÓN TOTAL</p>	<p>47</p>	<p>45,5</p>	



CRITERIO	ATENZIA	ATENDE
1. Introducción (hasta 2 puntos):		
a) Argumentación de la justificación y contextualización del proyecto.	2	1
b) Exposición y desarrollo general de la metodología, técnicas, instrumentos y protocolos de intervención de las figuras profesionales del Servicio de Atención Telefónica (hasta 5 puntos):	3	1,5
i) El modelo teórico de intervención a aplicar y premisas psicosociales.	1	2
ii) Fases, metodologías e itinerarios relacionados con las áreas de intervención.	3	3
3. Desarrollo de las prestaciones. Exposición y desarrollo de la metodología de cada una de ellas (hasta 31 puntos):		
a) Atención telefónica: exposición y desarrollo de la metodología, técnicas, instrumentos y protocolos de intervención y de valoración del riesgo (hasta 19 puntos):		
i) Información y asesoramiento personalizado a mujeres víctimas de violencia de género y otras violencias contra las mujeres, familiares y allegados de sobre recursos y servicios.	9	7
1. Llamadas generales (mujeres, profesionales, familiares) (hasta 3 puntos)		
2. Llamadas de urgencia (hasta 3 puntos).		
3. Llamadas de mujeres en situación de especial vulnerabilidad (diversidad funcional, escaso conocimiento del idioma, etc) (hasta 3 puntos).		
ii) Información y asesoramiento a profesionales de la atención a víctimas de violencia de género y otras formas de violencia sobre las mujeres.	4	3,5
iii) Detección de violencia de género y otras violencias sobre las mujeres.	4	4
iv) Derivación a la víctima al Centro Mujer correspondiente a su área (Servicio de Violencia Género y Machista).	2	1,5
b) Desarrollo del Servicio de asesoramiento jurídico: metodología, técnicas, instrumentos y protocolos de intervención y de valoración del riesgo, protocolos y pautas de información y respuesta.	4	3,5
c) Desarrollo del Servicio de consultas online por correo electrónico, tanto de la ciudadanía como de las derivaciones de la dirección general: metodología, técnicas, instrumentos y protocolos de intervención y de valoración del riesgo, protocolos y pautas de información y respuesta.	4	3,5
d) Descripción y desarrollo del Servicio de atención de mensajería instantánea: metodología, técnicas, instrumentos y protocolos de intervención y de valoración del riesgo, protocolos y pautas de información y respuesta.	4	3,5
4. Organización del servicio (hasta 4 puntos):		
a) Descripción detallada de los mecanismos de coordinación interna: Organización y mecanismos de coordinación interna. Composición, horarios y funciones del personal de los centros del lote.	2	0,5
b) Descripción detallada de los mecanismos de coordinación externa.	2	0,5
5. Sistema de evaluación. Desarrollo de los instrumentos y metodología de evaluación (hasta 2 puntos): Desarrollo de los instrumentos y metodología de evaluación que se utilizarán	1,5	1
PUNTUACIÓN TOTAL	45,5	36

València, el día de la firma electrónica

Jefa de Sección Promoción Mujeres

Comisionado para la Lucha Contra la Violencia Sobre la Mujer