

**EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN NÚM.:** CONTR 2019/13268

**TIPO DE CONTRATO:** servicios

**OBJETO:** servicios de atención social y de acompañamiento a las víctimas que sufren violencias machistas para los años 2020 y 2021

**ÓRGANO DE CONTRATACIÓN:** Institut Balear de la Dona

**Informe técnico sobre el criterio núm. 2 del cuadro de criterios de adjudicación del contrato relativo a la valoración del proyecto técnico. Puntuación total: 49 puntos**

Se ha llevado a cabo un estudio de las memorias o documentación explicativa sobre el PROYECTO TÉCNICO relativas a las ofertas del expediente de contratación de los servicios de atención social y de acompañamiento a las víctimas que sufren violencias machistas para los años 2020 y 2021 (CONTR 2019/13268)

La evaluación de criterios no evaluables mediante fórmula se ha llevado a cabo teniendo en cuenta los criterios que se detallan en el apartado B. FORMA DE EVALUAR LAS PROPOSICIONES, punto 2 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y conforme al punto 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

**Metodología**

- Lectura del Pliego de cláusulas administrativas particulares del contrato, en concreto, la forma de evaluar las proposiciones.
- Lectura del Pliego de prescripciones técnicas del contrato, en particular el punto referente a las prestaciones objeto del servicio.
- Lectura y análisis de los sobres número 3 con las proposiciones presentadas por las empresas licitadoras.
- Valoración de los proyectos técnicos presentados y de cada uno de los apartados propuestos en el pliego administrativo, fundamentando esta valoración en el ajuste del proyecto a dicho pliego técnico.
- Elaboración de una tabla resumen con la relación de empresas/puntuación referente al proyecto técnico presentado.
- Elaboración de informe final.

## **PROCESO DE VALORACIÓN**

**A) CONOCIMIENTO DE LAS REALIDADES, DE LAS PROBLEMÁTICAS Y DE LAS NECESIDADES DE INTERVENCIÓN CON LA POBLACIÓN OBJETO DEL SERVICIO** (Letra B 2a del cuadro de criterios de adjudicación del pliego de cláusulas administrativas particulares)

Se valorará técnicamente el proyecto presentado por cada una de las empresas en cuanto al conocimiento de las realidades, de las problemáticas y de las necesidades de intervención con la población objeto del Servicio.

- **Puntuación máxima: 8 puntos.**

**B) DETERMINACIÓN DE LOS OBJETIVOS Y PROCESOS DE ATENCIÓN DE CADA UNO DE LOS SERVICIOS (TELFÓNICO Y DE ACOMPAÑAMIENTO PRESENCIAL) RELACIONADOS CON LOS DIFERENTES TIPOS DE VIOLENCIAS MACHISTAS. SISTEMA DE CALIDAD DEL SERVICIO** (Letra B 2b del cuadro de criterios de adjudicación del pliego de cláusulas administrativas particulares)

Se valorará técnicamente el proyecto presentado por cada una de las empresas en cuanto a la determinación adecuada de los objetivos y de los procesos de atención de cada uno de los servicios y la relación de éstos con los diferentes tipos de violencias machistas. De la misma manera, se valorará la existencia de un sistema de calidad adecuado para el Servicio.

- **Puntuación máxima: 30 puntos.**

**C) DEFINICIÓN DE LAS FUNCIONES DE LAS PERSONAS QUE INTEGRAN EL EQUIPO, DE LOS ESPACIOS DE REGULACIÓN ENTRE SERVICIOS, SUPERVISIÓN INTERNA, COORDINACIÓN CON EL INSTITUT BALEAR DE LA DONA Y CON OTROS SERVICIOS** (Letra B 2c del cuadro de criterios de adjudicación del pliego de cláusulas administrativas particulares)

Se valorará técnicamente el proyecto presentado por cada una de las empresas en cuanto a la definición adecuada de las funciones de las personas que integran el equipo, de los espacios de regulación entre servicios, de la supervisión interna, de la coordinación con el IBD y con otros servicios.

- **Puntuación máxima: 6 puntos**

**D) PLAN DE DIFUSIÓN DEL SERVICIO (PROPUESTA DE ACTUACIÓN, CALENDARIZACIÓN, DESTINATARIOS Y METODOLOGÍA)** (Letra B 2d del cuadro de criterios de adjudicación del pliego de cláusulas administrativas particulares)

Se valorará técnicamente el proyecto presentado por cada una de las empresas en cuanto a la presentación de un plan de difusión del Servicio adecuado, con propuesta de actuación, calendarización, destinatarios y metodología.

- **Puntuación máxima: 5 puntos**

Se comprueba que ninguno de los proyectos presentados superan la extensión requerida en el apartado B.2 del PCAP (40 páginas, por una cara a DIN-A4) y que están presentados en letra Times New Roman, tamaño 13 puntos e interlineado sencillo.

**VALORACIÓN:**

**A) CONOCIMIENTO DE LAS REALIDADES, DE LAS PROBLEMÁTICAS Y DE LAS NECESIDADES DE INTERVENCIÓN CON LA POBLACIÓN OBJETO DEL SERVICIO**  
**(puntuación total máxima 8 puntos)**

- **ATENZIA:** en el proyecto presentado por esta empresa se conceptualizan, enumeran y explican las realidades y las problemáticas de la población objeto del servicio de forma adecuada.  
Describe los tipos de violencia y sus características, ofrece datos de estas violencias, tanto a nivel estatal como de las Islas Baleares, relacionándolo con las problemáticas derivadas de estas violencias y las necesidades específicas de intervención. Sin embargo, en cuanto a los datos estadísticos presentados, faltarían datos disponibles de algunas de las violencias machistas.

**Puntuación apartado A): 7 puntos**

- **EULEN:** esta empresa presenta una introducción bien planteada, con hilo conductor teórico adecuado y explicación de las diferentes violencias y sus manifestaciones. Sin embargo, no ofrece datos concretos, haciendo solo alusión a las medidas normativas existentes a nivel nacional y de las Islas Baleares. No se ofrece información suficiente para tener conocimiento de las realidades, de las problemáticas y de las necesidades de intervención específica con la población objeto del Servicio.

**Puntuación apartado A): 2 puntos**

- **ENEQUIP:** en su proyecto, esta empresa explica las diferentes violencias machistas y ofrece datos suficientes para tener conocimiento, a nivel estatal y de las Islas Baleares, de las diferentes realidades y problemáticas. Sin embargo, la información no se presenta con claridad, se confunden términos, realiza comentarios valorativos equivocados y no lo relaciona con las necesidades específicas de intervención.

**Puntuación apartado A): 4 puntos**

**B) DETERMINACIÓN DE LOS OBJETIVOS Y PROCESOS DE ATENCIÓN DE CADA UNO DE LOS SERVICIOS (TELFÓNICO Y DE ACOMPAÑAMIENTO PRESENCIAL) RELACIONADOS CON LOS DIFERENTES TIPOS DE VIOLENCIAS MACHISTAS. SISTEMA DE CALIDAD DEL SERVICIO (puntuación total máxima 30 puntos)**

- **ATENZIA:** El proyecto presentado por esta empresa determina, de forma muy clara, los objetivos del Servicio y sus procesos de atención, con principios, modelos, herramientas y metodología adecuados, diferenciados por servicios, por población destinataria y relacionados con los diferentes tipos de violencias machistas.

En cuanto al sistema de calidad de servicio, esta empresa cuenta con el certificado de la norma UNE-EN ISO 9001, con alcance sobre el Servicio. Presenta un sistema de evaluación continua, con evaluación interna del servicio, de la atención que se presta a las personas usuarias y de la satisfacción del cliente. Detalla un conjunto de herramientas de evaluación que tiene en cuenta las intervenciones llevadas a cabo, su distribución territorial, personas atendidas, tipología de demandas recibidas y la derivación por parte de los diferentes servicios.

**Puntuación apartado B): 30 puntos**

- **EULEN:** en este proyecto, la empresa determina unos objetivos generales con falta de claridad, que se describen de forma poco estructurada, sin relación clara con la población destinataria ni diferenciación por servicios. En cuanto al proceso de atención, si bien los diferencia entre servicios, no los relaciona con los diferentes tipos de violencia de género, confunde actuaciones dentro de los mismos y determina procesos no adecuados.

Esta empresa cuenta con certificación ISO 9000, ISO14.001, ISO 27001 y EFQM600. Detalla unas herramientas de evaluación adecuadas, sin embargo, falta concreción en cuanto al sistema de evaluación propio del Servicio y lo presentado no abarca todos los elementos descritos en el pliego técnico de referencia.

**Puntuación total apartado B): 13 puntos.**

- **ENEQUIP:** los objetivos determinados en este proyecto se presentan con falta de claridad, algunos no son adecuados y, además, no se diferencian por servicios ni se relacionan por tipo de violencia machista. Por otra parte, los procesos están determinados de forma sesgada y confundiendo la población destinataria del Servicio.

Se ha incluido, en éste y en el resto de apartados, la atención a las personas que sufren, hayan sufrido o se encuentren en riesgo de sufrir discriminación o violencia por razón de su orientación sexual, identidad de género o expresión de género, no siendo esta población objeto del contrato.

Se presenta una serie de indicadores basados en datos a recoger en ambos servicios por los y las profesionales que lo llevan a cabo y un procedimiento de evaluación sobre las intervenciones realizadas. No se determina un sistema de calidad que permita la evaluación interna del servicio ni la satisfacción de los servicios derivantes.

**Puntuación apartado B):** 10 puntos.

**C) DEFINICIÓN DE LAS FUNCIONES DE LAS PERSONAS QUE INTEGRAN EL EQUIPO, DE LOS ESPACIOS DE REGULACIÓN ENTRE SERVICIOS, SUPERVISIÓN INTERNA, COORDINACIÓN CON EL INSTITUT BALEAR DE LA DONA Y CON OTROS SERVICIOS (puntuación máxima 6 puntos)**

- **ATENZIA:** esta empresa define unas funciones adecuadas y de forma clara en relación a todas las personas que integran el equipo y diferenciadas por servicios. Se definen los espacios de regulación entre servicios a través de espacios informales y formales de comunicación. Se presenta la supervisión interna como supervisión y apoyo a las personas integrantes del equipo en cuanto a su crecimiento profesional y competencial.

Así mismo, describe, de forma clara y estructurada, la metodología e instrumentos de coordinación con el IBDona y los demás servicios susceptibles de atender a todas las violencias machistas, que detallan de forma correcta.

**Puntuación apartado C):** 6 puntos

- **EULEN:** en el proyecto de esta empresa se definen las funciones de la coordinación y del resto del equipo, diferenciando entre servicios, y la organización del personal. Sin embargo, algunas funciones no son adecuadas, así como varios puntos de la organización del personal. Define de forma correcta la coordinación interna, su metodología e instrumentos. No menciona la supervisión interna.

De la misma manera, define la coordinación con el IBD mediante reuniones periódicas y la finalidad de éstas. Para el resto de los servicios susceptibles de coordinación, presenta una propuesta de reuniones iniciales y puntuales, con sus objetivos. Sin embargo, confunde términos y presenta un listado de recursos con datos erróneos.

**Puntuación total apartado C): 3 puntos**

- **ENEQUIP:** en este punto la empresa presenta en su proyecto una adecuada relación de los/las profesionales que conforman el equipo. En cuanto a sus funciones, presenta algunas funciones generales y específicas que no son adecuadas, no tiene en cuenta todas las formas de violencia machista ni a toda la población usuaria del Servicio (profesionales, entorno víctima, ciudadanía). Así mismo, presenta algunas herramientas de coordinación interna y externa pero no permiten definir claramente los espacios de regulación entre servicios. Describe la supervisión como únicamente técnica en cuanto a la gestión y organización del servicio.

**Puntuación apartado C): 2 puntos.**

**D) PLAN DE DIFUSIÓN DEL SERVICIO (PROPUESTA DE ACTUACIÓN, CALENDARIZACIÓN, DESTINATARIOS Y METODOLOGÍA) (puntuación máxima 5 puntos)**

- **ATENZIA:** esta empresa, en su proyecto, presenta un plan de difusión del Servicio con objetivos determinados, destinatarios y metodología adecuados. De la misma manera, presenta una propuesta de actuación con una calendarización correcta.

**Puntuación apartado D): 5 puntos**

- **EULEN:** esta empresa presenta en su proyecto un objetivo general que solo tiene en cuenta una parte de los grupos destinatarios. Así mismo, no presenta una metodología ni propuesta de actuación adecuada y la calendarización no es correcta.

**Puntuación apartado D): 2 puntos**

- **ENEQUIP:** en este proyecto se presenta una propuesta de difusión que no es adecuada, así como su metodología y calendarización. En cuando a la población destinataria, tiene en cuenta alguna que no es objeto del servicio y no menciona todos los grupos destinatarios determinados en el Pliego de Prescripciones Técnicas de referencia.

**Puntuación apartado D): 1 punto**

**CONCLUSIÓN:**

Teniendo en cuenta la metodología y los criterios para evaluar los proyectos técnicos presentados que se prevén en el Pliego de cláusulas administrativas particulares (PCAP) no evaluables mediante fórmula que se han desarrollado, y las ofertas técnicas presentadas por las empresas licitadoras, de acuerdo con el cuadro de criterios de adjudicación del contrato del PCAP publicado en el perfil del contratante, el resultado de la puntuación final de la evaluación es la siguiente:

<b>Empresa licitadora</b>	A. Conocimiento de las realidades, problemáticas y necesidades de intervención población objeto del servicio.	B. Determinación de los objetivos, procesos de atención y calidad de cada servicio (telefónico y acompañamiento)	C. Definición de las funciones de las personas que integran el equipo, de los espacios de regulación entre servicios, supervisión interna, y coordinación con el IBD y otros servicios.	D. Plan de difusión del Servicio que debe incluir, propuesta de actuación, calendarización, destinatarios y metodología.	<b>Puntuación total</b>
<b>ATENZIA</b>	7	30	6	5	<b>48</b>
<b>EULEN</b>	2	13	3	2	<b>20</b>
<b>ENEQUIP</b>	4	10	2	1	<b>17</b>
<b>Puntuación máxima(PCAP)</b>	<b>8</b>	<b>30</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>49</b>

Así como se determina en el punto 2 del PCAP, para poder puntuar en ese criterio de valoración, el proyecto presentado por los licitadores, una vez sumados los apartados anteriores, A), B), C) y D), tiene que superar los 24 puntos. En caso de que algún

proyecto no supere estos puntos obtendrá una puntuación de cero puntos para este criterio de valoración.

Así pues, la valoración final será:

- **Atenzia: 48 puntos**
- **Eulen: 0 puntos**
- **EnEquip: 0 puntos.**

Palma, 04 de febrero de 2020

Jefa de la sección I del Instituto Balear de la Mujer

Susana Portillo Martínez