

## **Valoració d' IRES ( Sobre B judicis de valor) SAIVG**

IRES presenta el projecte més breu, en el que destaca la claretat, l'ordre i la capacitat de síntesi a l'hora de seleccionar l'argumentació explicativa que sustenta la seva proposta de gestió. D'això se'n deriva la fàcil traçabilitat entre la caracterització sócio demogràfica actualitzada dels 3 perfils de la població beneficiària a Palma, les seves necessitats, els objectius i l'operativització de l'atenció mitjançant processos .

Tot i la seva brevetat, aspectes sensibles com el referit a la seguretat de les dones que han sofert la violència, o al procediment per disposar de l'autorització per intervenir amb els fills i filles menors, són tractats amb profunditat.

La transmissió que en fa del coneixement contextual, el maneig de la situació de recursos i del marc normatiu, i la capacitat de vincular-los al procés d'atenció, transmeten fiabilitat.

Pel que fa a l'aspecte de qualitat, la sistematització dels processos proposada, la combinació harmònica de les indicacions provinents tant de la Carta de Serveis Municipal com del seu propi Pla de Qualitat, l'estandarització dels registres o l'ús sistemàtic d'instruments de mesura, no impedeixen entendre la practicitat de l'atenció proposada i copsar amb facilitat el sistema de gestió que desenvoluparan.

Pel que fa a les regulacions, notam a mancar el detall singularitzat de la supervisió interna.

No només en les regulacions es recull clarament la idea d'interconnexió entre els 3 programes i amb la resta de serveis municipals de VG.

Projecte fet a mida del servei i de l'entorn on s'aplicarà.

### **Puntuació:**

D'acord als criteris de valoració que es recullen a l'apartat B.1.1. dels Plec de prescripcions administratives

- Coneixement de la realitat, recursos, necessitats d'intervenció amb la població objecte del Servei, descripció del perfil de beneficiaris, referits a Palma. 17 sobre 19 punts .
- Definició dels processos d'atenció i qualitat de cada un dels programes que integren el Servei i coherència amb els objectius marcats. 18 sobre 20 punts
- Definició dels espais de regulació entre programes, supervisió interna, coordinació amb altres serveis (municipals i no municipals) i participació de les persones usuàries . 9 sobre 10 punts

**Total de la puntuació quantificable mitjançant judicis de valor: 44 punts sobre 49**

29/12/2016



Mercedes Pérez Pérez



Antoni X. Colom Colom

## **Valoració tècnica de Salut i Comunitat (Sobre B judicis de valor) SAIVG**

Salut i Comunitat presenta un projecte extens, exhaustiu en la incorporació d'elements tècnics, amb un fonament teòric complet i amb profusió de referències conceptuals d'interès. Aquesta riquesa, en ocasions més pròpia de la literatura acadèmica especialitzada que d'un document de gestió, és el que li dona extensió, alhora que li fa perdre connectivitat entre els elements essencials a valorar segons els plecs de condicions.

Parlam d'una proposta tècnica seriosa, exigent i amb garanties, però de lectura complexa per a les persones que l'hem de valorar, amb elements que es reiteren, alguns altres que corresponen a realitats geogràfiques diferents, o a elements de text que no s'ordenen amb la senzillesa que els plecs demanen, o que simplement responen a un ordre diferent, propi d'altres projectes.

Reconeixent la riquesa en els elements teòrics que enmarquen la gestió del servei, hi ha aspectes com la incorporació de les dades de la memòria del servei més recent (2015) que curiosament només s'incorporen pràcticament al final del projecte (pàg. 172) el que resta nitidesa al perfil de la població a atendre a Palma i la concrecció de les seves necessitats, tota vegada que l'aproximació teòrica era molt completa tant pel que fa a les problemàtiques associades com per als perfils de persones beneficiàries.

En la definició de processos, tot i ser un plantejament de qualitat, l'extensió i profusió dels elements compilats resten concatenació al elements claus, que després es recupera amb els gràfics. Cal indicar que el punt de feblesa en la practicitat del projecte s'observa, com exemple, a l'hora de la proposta grupal del programa de dones afectades, en el que ni les professionals referides coincideixen en la seva totalitat amb la plantilla del servei ni la quantitat d'hores que li haurien de dedicar les dones i les professionals són proporcionades a la disponibilitat real.

La millora continua proposada ens aboca a una sòlida proposta de gestió de qualitat on es suma la iniciativa municipal de la Carta de Serveis amb el compliment de la norma UNE-EN ISO 9001:2008.

En l'aspecte pràctic i pel que fa als processos d'atenció proposats, la immersió de les professionals del servei en tasques d'orientació laboral grupal, o en tasques preventives, no seria l'estratègia més optimitzadora ni dels recursos propis ni dels recursos de l'entorn, i supera allò que defineixen els plecs.

La proposta de regulacions és completa i explicita clarament la interacció entre programes. Quan es refereix als recursos externs amb els que es treballarà enfatitza la metodologia a utilitzar, ben estructurada, sobre una visió d'oportunitat que singularitzi la relació amb cada recurs o al manco amb el més prevalents, bé sigui com emissor, cooperador o destí de persones ateses. Presenta una àmplia proposta de participació de les persones usuàries, a partir de les opcions actuals i de noves possibilitats.

Puntuació:

D'acord als criteris de valoració que es recullen a l'apartat B.1.1. dels Plec de prescripcions administratives

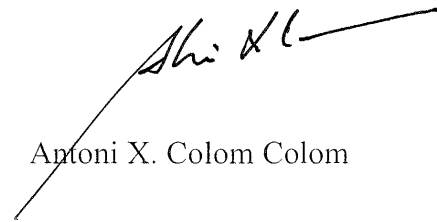
- Coneixement de la realitat, recursos, necessitats d'intervenció amb la població objecte del Servei, descripció del perfil de beneficiaris, referits a Palma. 19 punts .
- Definició dels processos d'atenció i qualitat de cada un dels programes que integren el Servei i coherència amb els objectius marcats. 20 punts
- Definició dels espais de regulació entre programes, supervisió interna, coordinació amb altres serveis (municipals i no municipals) i participació de les persones usuàries .10 punts

**Total de la puntuació quantificable mitjançant judicis de valor: 36'75 punts sobre 49**

29/12/2016



Mercedes Pérez Pérez



Antoni X. Colom Colom

## **Valoració tècnica de LIREBA (Sobre B judicis de valor) SAIVG**

Ens trobam davant un projecte elaborat de materials que semblen recuperats i altres elaborats ad hoc, cosa habitual en aquest tipus de licitació.

En aquest cas l'escassa cura de l'empresa per donar coherència al document o actualitzar els materials anteriors, de manera que al manco sembli un document elaborat íntegrament ad hoc, passa la línia acceptable quan hi ha més de 6 referències literals referides al Servei de 24hores de l'IBD (just a l'índex figuren dues referències), i diverses parts del projecte que no s'han reajustat mínimament a la nova destinació d'aquells textos, que és el SAIVG de l'Ajuntament de Palma.

L'aplicació d'aquesta forma d'economia d'esforços, es tradueix en una desqualificació de l'empresa licitadora que just per aquest motiu hauria de quedar fora del procés de valoració.

En qualsevol cas, per tal de complir amb l'encàrrec que tenim procedirem a la valoració de la proposta.

Es tracta de la proposta més extensa amb 197 pàgines, que recorren un esquema propi amb coincidències i divergències amb els ítems bàsics que els Plecs de prescripcions indicaven com a essencials.

La contextualització amb dades d'atenció d'aquest projecte es refereix en general a l'estat espanyol, les Illes Balears i de forma molt puntual al municipi de Palma. Pel que fa a la normativa a considerar, que supera en alguns moments l'àmbit d'actuació del projecte municipal, li manca la referència a la llei balear vigent aprovada a 2016 que regula des d'aquest àmbit competencial l'actuació en matèria de violència de gènere. Tampoc hem trobat referències comunitàries actuals, en concret el Conveni d'Istanbul.

Desenvolupa diverses digressions tècniques de forma extensa i poc adaptada a un document de gestió com aquest, més pròpies d'un manual acadèmic.

La referència als recursos ve esbiaixada per la destinació inicial del material emprat i de fet els recursos amb manco desenvolupament són els municipals (No hi ha una referència singular al SAMVG, indicant erròniament que la casa d'acollida la gestiona l'IBD quan ho fa l'Ajuntament des del seu pressupost i equips; apareixen referències a la Guardia Civil que no actua en aquesta matèria al nostre municipi i per contra no esmenta la Unitat de Protecció a la Família de la Policia Local, servei amb qui el SAIVG mantén una estretíssima col.laboració). Proposa la protocolització de la derivació entre serveis.

Pel que fa als perfils de beneficiaris, especifica els perfils de dones vulnerables de forma positiva . Quan a necessitats d'intervenció, les referències no són el resultat d'una anàlisi de les dades de Palma disponibles, sinó únicament l'aplicació d'elements teòrics generals.

Pel que fa als processos d'atenció el document està contaminat per la seva destinació inicial que no és el SAIVG i per la incorporació de materials teòrics poc adaptats al servei. A resultes de l'anterior per exemple, confón violència de gènere amb violència domèstica. No hi ha una singularització adequada. La concatenació per a cada programa d'objectius a accions a través de processos, no és ni clara ni rigorosa. La programació temporal d'aspectes com l'oferta grupal és insuficient.

Pel que fa a l'avaluació com a part dels processos d'atenció, es produeix el mateix biaix que li resta credibilitat i adequació. Tot i haver-ne fet esment amb anterioritat (quan cita els plecs de condicions) no estableix la complementarietat entre l'avaluació dels compromisos de la Carta de Serveis Municipals i l'avaluació proposada per l'empresa.

La definició de regulacions té el mateix problema d'hibridació amb el S 24H de l'IBD, i no desenvolupa suficientment la supervisió interna. Preveu la participació de les persones beneficiàries mitjançant diversos sistemes.

Finalment a l'apartat de bibliografia es confirma l'escassa vinculació de la proposta de LIREBA al servei municipal en licitació (SAIVG), essent que no hi ha cap font de consulta municipal.

Puntuació:

D'acord als criteris de valoració que es recullen a l'apartat B.1.1. dels Plec de prescripcions administratives

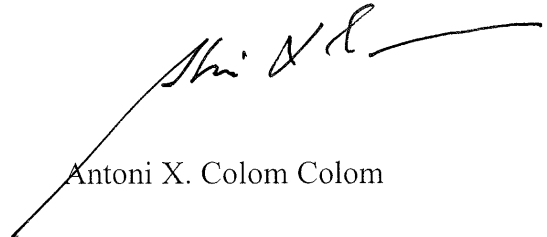
- Coneixement de la realitat, recursos, necessitats d'intervenció amb la població objecte del Servei, descripció del perfil de beneficiaris, referits a Palma. 8 sobre 19 punts .
- Definició dels processos d'atenció i qualitat de cada un dels programes que integren el Servei i coherència amb els objectius marcats. 6'5 sobre 20 punts
- Definició dels espais de regulació entre programes, supervisió interna, coordinació amb altres serveis (municipals i no municipals) i participació de les persones usuàries .3'75 sobre 10 punts

Total de la puntuació quantificable mitjançant judicis de valor: 18,25 punts sobre 49

29/12/2016



Mercedes Pérez Pérez



Antoni X. Colom Colom

## **Valoració d' ATENZIA (Sobre B, judicis de valor) SAIVG**

Presenta una proposta extensa i treballada que parteix d'un anàlisi rigorós del plec, combinant elements elaborats amb cura per adaptar-se a les prescripcions i altres que incorpora per enriquir el seu argumentari. En la seva estructura respon als criteris de valoració que els plecs estableixen.

ATENZIA fa un emmarcament del servei en el que relaciona un marc normatiu exhaustiu, reelabora els continguts de la Guia de recursos Municipal presentant un quadre entenedor, però sense entrar en singularitzacions o matitzos sobre la relació d'aquest servei amb els recursos esmentats ; pel que fa al coneixement de l'entorn , el fet de manejar diverses fonts aporta una visió general que no resol l'anàlisi detallada de la realitat assistencial de Palma de la que es presenta poca informació. El perfil de les persones a atendre, no fonamentant-se en les dades de l'atenció realitzada, tampoc ho fa en fonts teòriques que siguin citades, i en algun cas (perfil persones agressores) s'estableixen trets al manco discutibles ( manca de recursos socials) .

Es resol la qüestió complexa de les necessitats d'intervenció - ja que el servei s'adreça a 3 col·lectius diferenciats ( dones vvg, homes que volen deixar de ser agressors, infants i mares que han patit la VG) - emprant un esquema en el que s'estructuren 4 necessitats bàsiques comunes als tres perfils. Aquest exercici d'estructuració quasi bé l'hi encaixa sobre el paper amb calçador, i incorpora una complexitat als elements descriptius que el desenvolupen, innecessària. En la part positiva hi ha aportacions com l'esment al dol com a procés implícit als canvis en la vida de la dona vvg, la referència a la *zona de seguretat* (1.6.2.) referida a les dones o als infants, mentre que aquest mateixa necessitat referida als agressors no té sustentació. També observem una linealitat, comú en alguna altra part del projecte, quan en 1.6.3. s'enten que l'ajuda terapèutica arriba “quan les dones es senten segures i tenen les seves necessitats bàsiques cobertes”, cosa que divergeix de la realitat de l'atenció del SAIVG, en el que es pot treballar durant mesos amb suports terapèutics per a la presa de consciència per afrontar la ruptura de la convivència amb l'agressor i en totes les etapes posteriors.

Els processos d'atenció i qualitat ocupen 72 pàgines. Es tracta d'una exposició llarga i complexa. L'ordre amb que es plantegen els processos a l'índex és clar, però la complexitat del desenvolupament degut a les constants aportacions d'elements tècnics ( principis, pautes, nivells d'intervenció, equip, serveis,funcions, finalitats ...) o referits a l'estructura de l'empresa, que podrien ser molt més concrets, li resta fluidesa, practicitat, i el fil d'allò essencial es confon amb la profusió dels elements exposats.

L'emmarcament teòric és mínim i quan contextualitza els processos dels programes no caldria per exemple incorporar la referència al Pacte Palma, mentre que la referència a la Carta de Serveis apareix aquí, però no ho fa quan exposa l'element de la Qualitat en la gestió.

En el capítol dels processos d'atenció ens agradria veure-hi reflectida i explicada:

- la importantíssima feina de l'auxiliar informadora,
- que es parlàs com es resol la no confluència d'agressors i dones vvg, si coincideixen a les fases inicials de l'atenció (pàg 51) ,
- que hi hagués coherència i menys linealitat enginyeril en la successió d'entrevistes relacionades (pàg 65, 66, 67), o en les fases de l'atenció,
- que els models de fitxa de tallers donassin llum sobre què es farà en concret al taller (pàg. 94, 96),



-que també hi hagués atenció grupal a dones que no han superat la convivència amb el violent,

-que es concreti l'atenció dels infants durant grups i entrevistes de les mares,

-que s'atribuís als professionals de les policies la seguretat de les dones als acompanyaments amb risc elevat, que no pot resoldre una tècnica social desarmada,

-que es detallàs com es resoldrà el consentiment patern en els casos problemàtics,

-que s'ajusti la proposta de més de 50 sessions grupals a homes, als continguts proposats (24 ítems)

-o que s'ometi que el servei s'adreça *als fills i filles que volen canviar* (pàg 51) .

D'altra banda s'hi recull perfectament la sensibilitat per a la seguretat de les dones, els blocs que estructuraran els tallers grupals són adients, es desenvolupa el manat del plec amb claretat quan parlen de presa de consciència, sortida de la convivència, recuperació i autonomia, com elements de l'itinerari de les dones ateses,...

L'empresa parteix de l'experiència en l'aplicació de la norma ISO 9001:2008 a dos serveis i una política corporativa de control de qualitat molt estructurada i descriu els processos de control aplicats al servei, desenvolupant el quadre d'indicadors dels processos d'atenció. Ens estranya que en aquest apartat no hi hagi un sol esment al compliment de la gestió dels indicadors propis de la Carta de Serveis Municipal.

Parla dels sistema d'avaluació de la satisfacció de les persones ateses, incorporant un procediment comú que presenta en la pàg 115, i que torna a ser una construcció allunyada de la diversitat del seu objecte, que són 3 col·lectius amb grans diferències.

Incorpora un tractament de queixes, reclamacions i suggerències rodat i clar. Ens estranya que es desenvolupi aquesta proposta sense esmentar el procediment municipal ni cercar-ne la complementarietat.

Ens ha sobtat també en aquest apartat l'expressió de la pàg 111 quan referint-se a un indicador de seguiment diu: *Nombre d'infants(...) que han heretat comportaments masculistes*, quan es sap que els comportaments s'aprenen i això dóna sentit a la seva atenció.

L'empresa proposa el seguiment dels tres col·lectius una vegada tancada la intervenció.

Planteja un bon desenvolupament de la regulació entre programes, amb una visió clara de que es tracta d'un sol servei. La supervisió interna s'impregna de l'avaluació de l'acompliment per part de la cap del servei al personal. En el treball amb altres serveis es planteja una fita senzilla i clara que es l'establiment de referents per ambdues parts, mentre que preveu de forma estructurada la participació de les persones ateses amb la implicació en la intervenció, en la presa de decisió sobre el servei i com a col·laboradores en la millora continua .

Pel que fa a la implicació de l'equip en tasques de prevenció i sensibilització a través de la impartició de tallers a centres educatius, consideram que tenint la regidoria contractant un servei de tallers en matèria d'igualtat i contra la VG, que més de 120 sessions i arriba a més de 2000 persones de Palma, majorment estudiants, no cal duplicar.

Puntuació:

D'acord als criteris de valoració que es recullen a l'apartat B.1.1. dels Plec de prescripcions administratives

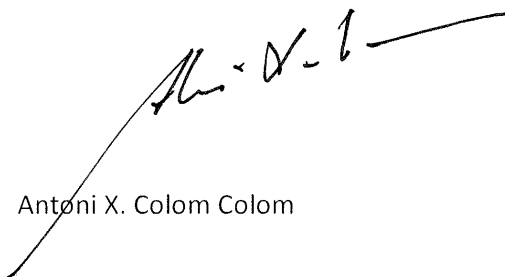
- Coneixement de la realitat, recursos, necessitats d'intervenció amb la població objecte del Servei, descripció del perfil de beneficiaris, referits a Palma. 13 sobre 19 punts .
- Definició dels processos d'atenció i qualitat de cada un dels programes que integren el Servei i coherència amb els objectius marcats. 11'75 sobre 20 punts.
- Definició dels espais de regulació entre programes, supervisió interna, coordinació amb altres serveis (municipals i no municipals) i participació de les persones usuàries .8 sobre 10 punts.

**Total de la puntuació quantificable mitjançant judicis de valor: 32'75 punts sobre 49**

29/12/2016



Mercedes Perez Perez



Antoni X. Colom Colom