

**INFORME DE VALORACIÓ DELS CRITERIS QUANTIFICABLES
MITJANÇANT JUDICIS DE VALOR DE LES PROPOSTES
PRESENTADAES A LA LICITACIÓ DE LA CONTRACTACIÓ PER
SISTEMA DE CONCURS DEL CENTRE D'ACOLLIMENT TEMPORAL**

Febrer 2017

A les dependències de la Regidoria de Benestar i Drets Socials, es reuneix el personal funcionari la TAE Treballadora Social Margalida Camara Estela, el TAE Cap de Sector IV Jordi Rios Cebollada i la TAE Superior- Cap de Secció III Catalina Juan Garau; designats per la Mesa de Contractació per a la valoració de la qualitat tècnica de les ofertes presentades a la licitació de la contractació per sistema de concurs del Centre d'Acolliment Temporal (CRAT).

Es realitza una reunió el dia 9 de gener de 2017, a les 10.00 hores per tal d'elaborar la els criteris de valoració quantificables mitjançant judicis de valor, que estableixen els plecs de condicions tècniques i de condicions administratives.

Es realitza una segona reunió el dia 18 de gener de 2017, a les 10.00 hores per tal de realitzar la valoració de cada una de les quatre propostes presentades, que es transcriuen a l'apartat II i III del present informe

Les empreses que es presenten a la licitació son:

Proposta	Empresa
1.	INTRESS
2.-	SALUT I COMUNITAT
3.-	GRUPO 5
4.-	ARQUISOCIAL

I.- Valoració de la qualitat tècnica de les propostes

La Valoració de la qualitat tècnica de les propostes presentades a la licitació de la contractació per sistema de concurs del Centre d'Acolliment Temporal (CRAT)., realitzada per un comitè de funcionaris municipals tècnics, es fa a partir de les especificacions del plec, fent una valoració de cada una de les quatre propostes presentades d'acord a la concreció dels cinc criteris establerts als plecs, amb una ponderació sobre l'ajust de cada una de les propostes als criteris d'avaluació.

Criteri de valoració quantificables mitjançant judicis de valor (fins a 50 punts)

Els projectes presentats a la licitació del Centre d'Acolliment Temporal (CRAT)., son valorats tècnicament d'acord als criteris que estableix el Plec de clàusules administratives particulars i al plec de prescripcions tècniques.

El quadre de criteris d'adjudicació del contracte a l'apartat A (pàgina 10) estableix 5 criteris de valoració quantificables mitjançant judicis de valor.

Són els següents:

- *Coneixement de la realitat i de les necessitats d'intervenció amb la població objecte del Servei. Descripció del perfil de beneficiaris. 7 punts.*
- *Desenvolupament i operativització dels objectius del servei. Criteris i protocols d'intervenció . 10 punts*
- *Definició dels procediments detallats, identificant responsabilitats i tasques. 13 punts.*
- *Definició dels espais de regulació, supervisió interna i coordinació amb altres serveis. 10 punts.*
- *Definició dels processos de seguiment i avaluació identificant indicadors de qualitat d'atenció i de resultats de les intervenció. 10 punts.*

Cada un dels quals ha estat desenvolupat i concretat en una escala concreta de ponderació en funció de la qualitat tècnica, pertinença, coherència, caracterització i concreció de cada un, que es detallen seguidament.

Feta la suma dels ítems anteriors, **podran passar a valoració aquelles propostes de licitadors que superin els 25 punts (50%)**, descartant-se per no vàlides per a la gestió del servei la resta

II.- Resultat de la valoració de la qualitat tècnica de les propostes

A.- Coneixement de la realitat i de les necessitats d'intervenció amb la població objecte del Servei. Descripció del perfil de beneficiaris. 7 punts

INTRESS

El projecte presentat descriu tant el perfil de les persones usuàries com les seves necessitats de manera molt exhaustiva, concretant i millorant la informació recollida als Plecs Tècnics.

Destaca l'explicitació i concreció de les necessitats de la població objecte d'atenció tant pel que fa a formació, suport i recerca de feina, hàbits saludables, prestacions econòmiques, dificultats d'accés a l'habitatge com situacions de conflicte familiar, perspectiva de gènere en la convivència i estat anímic personal.

El projecte deixa clar que tenen coneixement, contrastat documentalment, del perfil de la població atesa: sexe, edat, formació, procedència i situació laboral.

A més la seva presentació és clara, ordenada i precisa.

SALUT I COMUNITAT

El projecte presentat fa una descripció breu del perfil de les persones objecte d'atenció. Pel que fa a las necessitats es centre en "situació de dificultat social temporal per manca de recursos" i "allotjament d'urgència per incendis, enderrocaments i altres situacions d'emergència social". Per ambdós grups tipifica el perfil de la població a atendre i les problemàtiques més freqüents.

El projecte manifesta un coneixement de la població objecte d'atenció, de les seves característiques i dificultats; malgrat la seva presentació no sigui tan extensa ni precisa com la del projecte anterior

GRUPO 5

En relació al perfil de les persones susceptibles de ser ateses pel servei ho estructuraren en funció d'haver iniciat un procés d'exclusió social. Categoritzen el seu perfil en funció de major o menor grau d'exclusió social. La caracterització que defineix el plec de condicions, un cop plantejada la classificació generalista, es recull en les condicions d'accés.

No es documenta ni s'explicita el perfil de les persones a atendre- edat, sexe, formació, situació laboral i procedència-. El plantejament s'assembla més als dels serveis d'exclusió que gestiona l'Institut Mallorquí d'Afers Socials.

ARQUISOCIAL

El projecte presentat fa una descripció de les persones que es troben en situació d'exclusió a Palma i que, en conseqüència no son objecte d'atenció del servei que es licita ja que es una competència de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials.

Els projectes tant d'INTRESS com de Salut i Comunitat expliciten i documenten les característiques del perfil de població objecte d'atenció mentre que Grupo 5 ho contextualitza en un grup d'exclusió i Arquisocial parla únicament de persones sense sostre.

Criteris de valoració de la qualitat tècnica	INTRESS	SALUT I COMUNITAT	GRUPO 5	ARQUISOCIAL
<i>Coneixement de la realitat i de les necessitats d'intervenció amb la població objecte del Servei. Descripció del perfil de beneficiaris. 7 punts.</i>	6	6	2	1.5

B.- Desenvolupament i operativització dels objectius del servei. Criteris i protocols d'intervenció. 10 punts

INTRESS

El seu projecte fa un desenvolupament molt elaborat dels objectius dels servei. Els objectius s'emmarquen en programes que permeten contextualitzar-los i expliquen el seu desenvolupament posterior.

A banda d'exposar els objectius específics concreten els procediments, els criteris i els protocols d'intervenció. Els protocols expliciten totes i cadascuna de les situacions que es poden produir en un servei d'acolliment i plantegen quines han de ser les actuacions a dur a terme front a les mateixes.

Les descripcions dels objectius, criteris i protocols d'intervenció son clares, exhaustives, concretes i molt ben plantejades. No deixen cap situació previsible sense abordar i posen de manifest la competència pel que fa a la gestió del servei.

SALUT I COMUNITAT

El seu projecte defineix, en primer lloc, el context metodològic i, en funció dels criteris bàsics d'intervenció, es defineixen els programes i els objectius que els desenvolupen. La seva exposició es molt exhaustiva, clara i detallada. Es concreten els protocols i criteris d'intervenció per a cadascun dels programes a desenvolupar.

Presenten un esquema del circuit d'intervenció personalitzat que aporta molta claredat als protocols d'intervenció.

Els protocols recullen totes les situacions que es poden produir en un servei d'aquestes característiques i expliciten els procediments.

En aquest sentit recullen el protocol de no conformitats.

GRUPO 5

El projecte descriu els programes d'intervenció, els objectius a desenvolupar i estableix els criteris d'intervenció en cadascun dels apartats. En relació a la metodologia plantegen situacions que no coincideixen amb els criteris que planteja la regidoria en els seus Plecs de condicions.

ARQUISOCIAL

El projecte presentat fa una descripció bàsica dels objectius sense concretar el seu desenvolupament. Desenvolupa criteris i protocols d'intervenció en relació al programes

d'intervenció del servei. En la seva exposició es creuen, constantment criteris d'intervenció de persones que tenen un perfil d'exclusió i no només el de les persones objecte d'atenció del servei.

Hi ha una diferència important entre INTRESS i Salut i Comunitat i Grupo5 i Arquisocial pel que fa a la concreció dels seus objectius, el seu plantejament i el desenvolupament dels mateixos; així com dels protocols i criteris d'intervenció. Els dos primers projectes presenten una important diferència qualitativa.

Criteris de valoració de la qualitat tècnica	INTRESS	SALUT I COMUNITAT	GRUPO 5	ARQUISOCIAL
<i>Desenvolupament i operativització dels objectius del servei. Criteris i protocols d'intervenció . 10 punts</i>	8.5	8.5	4.5	3.5

C.- Definició dels procediments detallats, identificant responsabilitats i tasques. 13 punts

INTRESS

El seu projecte descriu de manera molt elaborada els procediments tècnics d'atenció, les tasques que garanteixin la implantació dels procediments, com es farà el seguiment i de qui és la responsabilitat de la seva implantació.

S'explicita l'actuació de tots els professionals en relació a totes les situacions en les que cal intervenir, concretant la seva responsabilitat .

El projecte permet conèixer quin serà el funcionament quotidià d'aquest servei ja que s'expliquen tots els procediments amb molt cura.

SALUT I COMUNITAT

El projecte descriu de manera clara els procediments tècnics d'atenció, els professionals responsables de cadascun així com les seves tasques i responsabilitats.

El projecte reflexa el funcionament del servei i els diferents programes que s'implementaran per atendre les necessitats de les persones usuàries

GRUPO 5

El projecte presentat fa una descripció bàsica dels procediments tècnics d'atenció i de les tasques concretes que garanteixen la implantació dels procediments. La descripció de qui és el responsable de la implantació de cada procediment és també molt concreta.

ARQUISOCIAL

El projecte presentat fa una descripció elaborada dels procediments tècnics d'atenció, essent la descripció de les tasques que garanteixen la seva implementació i l'assignació dels responsables de la mateixa bàsica i esquemàtica.

La puntuació reflecteix les diferències entre els projectes pel que fa al desenvolupament dels procediments i a la identificació de les tasques per a cadascun dels professionals. Hi ha dos

projectes en els que queda molt clar el funcionament dels servei i s'ajusta als criteris dels Plecs i altres en els que el plantejament no és tan operatiu.

Criteris de valoració de la qualitat tècnica	INTRESS	SALUT I COMUNITAT	GRUPO 5	ARQUISOCIAL
<i>Definició dels procediments detallats, identificant responsabilitats i tasques. 13 punts</i>	10	7	6	7

D.- Definició dels espais de regulació, supervisió interna i coordinació amb altres serveis. 10 punts

INTRESS

El projecte senyala, en primer lloc, quins son els elements bàsics per una bona regulació: comunicació, satisfacció, treball en equip, eficàcia, coherència, eficiència, visió global de la persona atesa.... Tenint en compte aquests criteris s'expliquen tots els espais de regulació i coordinació tant interns com externs. Quan es parla de cadascun dels espais es concreta: denominació, participants, periodicitat, durada i objectius.

Les coordinacions externes s'ordenen sobre la base de l'objectiu que persegueixen la qual cosa posa de manifest la importància de l'eficàcia/eficiència per a l'entitat.

SALUT I COMUNITAT

Descriu i caracteritza de manera detallada com es realitzaran les regulacions. Explicita la supervisió interna i la seva implementació de manera detallada. També es concreta la coordinació amb altres serveis. La descripció de les coordinacions externes és planteja també de manera molt concreta.

GRUPO 5

El projecte presentat fa una descripció bàsica i esquemàtica dels espais de regulació de l'equip i de les coordinacions externes amb altres serveis. El sistema de supervisió interna es descriu de manera elaborada, detallant la seva implantació i com es durà a terme.

ARQUISOCIAL

El projecte presentat fa una descripció bàsica i esquemàtica dels espais de regulació, del sistema de supervisió i de les coordinacions externes amb altres serveis.

Hi ha diferències qualitatives pel que fa a la definició dels espais de regulació, els criteris de seguiment, els participants, els objectius dels mateixos... entre els projectes presentats, recollint la puntuació la diferència que hi ha entre uns i altres.

Críteris de valoració de la qualitat tècnica	INTRESS	SALUT I COMUNITAT	GRUPO 5	ARQUISOCIAL
<i>Definició dels espais de regulació, supervisió interna i coordinació amb altres serveis. 10 punts</i>	7	6	5	4

E.- Definició dels processos de seguiment i avaluació identificant indicadors de qualitat d'atenció i de resultats de les intervenció. 10 punts.

INTRESS

El sistema de qualitat que ens planteja el projecte estableix l'avaluació dels programes i procediments establerts, avaluant l'eficàcia dels mateixos. Per això es realitzen: autoavaluacions, avaluacions de l'opinió dels clients, avaluacions de l'opinió dels professionals, avaluació de les no conformitats i avaluació del compliment de la missió i dels objectius mitjançant els indicadors definits.

Es marca la periodicitat de les diferents avaluacions. Es concreta la metodologia de qualitat i millora continua, essent el model EFQM d'excel·lència la referència.

També es recull el mapa de processos i els sistemes de registre. Queden recollides totes les fases i criteris dels processos de seguiment i avaluació.

SALUT I COMUNITAT

El projecte planteja la gestió basada en processos i el model de qualitat UNE-EN ISO 9001:2008, de manera que plantegen l'avaluació en coherència amb aquest model pel que fa als procediments, protocols i recollida d'indicadors. D'altra banda, també es reflexa que s'aplicaran els indicadors de resultats vinculats als objectius marcats en relació al servei.

La seva exposició s'estén més pel que fa als processos de qualitat malgrat desenvolupa un quadre de comandament del servei.

GRUPO 5

El seu projecte fa una enumeració del indicadors de gestió y criteris de qualitat. Recull el seguiment de la satisfacció de les persones ateses. Desenvolupa altres criteris vinculats als sistemes de registre, règim intern, documentació. L'exposició és esquemàtica i no aprofundeix en el tema dels indicadors.

ARQUISOCIAL

El seu projecte descriu criteris d'avaluació pel que fa a medició de la qualitat i estableix un sistema d'indicadors per àrea d'intervenció. Així mateix es planteja la realització d'entrevistes de satisfacció. El desenvolupament es esquemàtic i no aprofundeix amb molts d'aspectes que son rellevants.

Les informacions relacionades en cada projecte evidencien que hi ha dos projectes que concreten, des d'un punt de vist pràctic, els indicadors d'avaluació, els sistemes de qualitat i el seguiment de les intervencions que es desenvolupen; mentre que hi ha dos projectes que no reflecteixen una visió pragmàtica ni dels indicadors ni dels processos de seguiment de la intervenció.

Críteris de valoració de la qualitat tècnica	INTRESS	SALUT I COMUNITAT	GRUPO 5	ARQUISOCIAL
<i>Definició dels processos de seguiment i avaluació identificant indicadors de qualitat d'atenció i de resultats de les intervenció. 10 punts</i>	8	7	6	6

III.- Resultat sintètic de la valoració de les propostes

Resultat sintètic de la valoració

Críteris de valoració de la qualitat tècnica	INTRESS	SALUT I COMUNITAT	GRUPO 5	ARQUISOCIAL
<i>Coneixement de la realitat i de les necessitats d'intervenció amb la població objecte del Servei. Descripció del perfil de beneficiaris. 7 punts.</i>	6	6	2	1.5
<i>Desenvolupament i operativització dels objectius del servei. Criteris i protocols d'intervenció . 10 punts</i>	8.5	8.5	4.5	3.5
<i>Definició dels procediments detallats, identificant responsabilitats i tasques. 13 punts</i>	10	7	6	7
<i>Definició dels espais de regulació, supervisió interna i coordinació amb altres serveis. 10 punts</i>	7	6	5	4
<i>Definició dels processos de seguiment i avaluació identificant indicadors de qualitat d'atenció i de resultats de les intervenció. 10 punts</i>	8	7	6	6
Puntuació Total	39.5	34.5	23.5	22

Les puntuacions obtingudes, aplicant el criteri de valoració aprovat en els plecs "podran passar a valoració aquelles propostes de licitadors que superin els 25 punts (50%), descartant-se per no vàlides per a la gestió del servei la resta", exclouen de la licitació a Grupo 5 i Arquisocial.

Palma, 10 de febrer de 2017

LA TAE Cap de Secció III

Catalina Juan Garau

La Treballadora Social

Margalida Càmara Estela

El Cap de Sector IV

Jordi Rios Cebollada