



INFORME TÉCNICO

En las dependencias de la Dirección General de Mujer e Igualdad de Oportunidades - Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades-, sitas en Avda. de La Fama, nº 3, 1ª planta, siendo las 09:00h del día veintinueve de enero de 2018, Dña. Mª Dolores Sánchez Juárez, Técnica Responsable de la Dirección General de Mujer e Igualdad de Oportunidades y Dña. Elena Almagro Cabezos, Jefa de Negociado de la mencionada dirección general, emiten **Informe Técnico de valoración de los criterios de adjudicación evaluables mediante juicios de valor**, de las ofertas presentadas en relación al EXPTE C-6/2017, PARA LA CONTRATACIÓN DEL “SERVICIO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y DE OTRAS FORMAS DE VIOLENCIA, A TRAVÉS DEL TELÉFONO DE EMERGENCIAS 112”.

Convocada la Mesa de Contratación el pasado dieciséis de enero, a las 9:30h, en el Salón de Actos de la Consejería, para la celebración del acto público de apertura del sobre nº 2 (Criterios evaluables mediante juicios de valor), presentan oferta las empresas que se relacionan a continuación:

- CLECE, S.A.
- SALZILLO SERVICIOS INTEGRLES, S.L.U.
- ILUNIONEMERGENCIAS, S.A.
- EULEN SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, S.A.

Se procede, por tanto, en este informe a valorar las ofertas presentadas por las referidas empresas, siguiendo los criterios evaluables mediante juicios de valor que aparecen en las páginas 26 y 27 del PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES:

	PUNTOS
A) Modelo de gestión y organización de los recursos humanos y materiales del Dispositivo	Hasta 12
B) Propuesta metodológica relativa a la planificación, programación de los turnos y atención dadas a las personas usuarias	Hasta 12
C) Sistema de coordinación y derivación a otros recursos implicados en la atención de víctimas de violencia de género.	Hasta 8
D) Sistema de seguimiento y evaluación del funcionamiento del servicio	Hasta 8
E) Calidad técnica de la propuesta	Hasta 5





Región de Murcia
Consejería de Familia
e Igualdad de Oportunidades

Dirección General de Mujer
e Igualdad de Oportunidades

EMPRESA: CLECE, S.A

CRITERIO	a) Modelo de gestión y organización de los recursos humanos y materiales del Dispositivo (hasta 12 puntos) 6 puntos	
Apartados	Fundamentación	Ponderación
a. La definición de los roles profesionales (hasta 4 puntos)	Confusión en la definición y descripción de los roles profesionales, incluyendo profesionales que no son objeto del contrato.	2
b. Modelo de organización del equipo profesional (hasta 4 puntos).	No se desarrolla lo suficiente la organización del equipo, confundiendo las funciones con la organización. La labor de coordinación si está especificada aunque no desarrollada.	2
c. La coordinación de los turnos (hasta 2 puntos).	El horario está correctamente establecido. En este apartado definen como atender la llamada pero no se especifica la coordinación de los turnos.	1
d. Un plan de selección del personal (hasta 2 puntos).	Está bien organizado el protocolo del proceso de selección pero no se desarrolla el perfil profesional específico requerido en el pliego. Se orienta el personal candidato a personas que participan en programa de servicios sociales o colectivos vulnerables.	1





CRITERIO	b) Propuesta metodológica de atención a las personas usuarias (hasta 12 puntos). 7 puntos	
Apartados	Fundamentación	Ponderación
a. La gestión de las llamadas según su carácter de urgencia (hasta 4 puntos).	En este apartado se refleja con claridad la información requerida en el pliego de prescripciones técnicas para la contratación del servicio.	4
b. Modelo de entrevista semiestructurada para obtener la información pertinente de las llamadas (hasta 4 puntos).	La entrevista semiestructurada contiene demasiadas preguntas para obtener información pertinente, dado que el dispositivo es un recurso que requiere una respuesta inmediata.	2
c. La información proporcionada por las profesionales en la atención telefónica (hasta 4 puntos).	Se considera que la información es escasa y no está desarrollada suficientemente.	1





CRITERIO	c) Sistema de coordinación y derivación a otros recursos implicados en la atención de víctimas de violencia de género (hasta 8 puntos). 5 puntos	
Apartados	Fundamentación	Ponderación
a. Modelos de coordinación con los recursos especializados de atención a víctimas de violencia de género y recursos no especializados (hasta 4 puntos).	En este apartado no define el modelo de coordinación con la Red Regional de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género CAVI.	2
b. Modelo de derivación a los recursos pertinentes (hasta 4 puntos).	En este apartado si están recogidos los CAVIS como posible recurso para la derivación.	3





CRITERIO	d) Sistema de seguimiento y evaluación de la actividad objeto de prestación (hasta 8 puntos). 4 puntos	
Apartados	Fundamentación	Ponderación
a. Los instrumentos y técnicas de para el seguimiento y evaluación (hasta 4 puntos).	En este apartado se encuentra confusión entre los sistemas de calidad y los instrumentos de evaluación. Por otro lado van enfocados a un sistema cliente empresa, no especificando en ningún momento el tipo de servicio y el perfil de las usuarias.	2
b. Estructura de los informes de evaluación (hasta 4 puntos).	El informe no desarrolla los indicadores de evaluación propuestos. Se detecta que están recogidos en otro apartado. No recoge indicadores relacionados con el tema objeto del contrato.	2





Región de Murcia
Consejería de Familia
e Igualdad de Oportunidades

Dirección General de Mujer
e Igualdad de Oportunidades

CRITERIO	e) Calidad técnica de la propuesta (hasta 5 puntos). 3 puntos	
Apartados	Fundamentación	Ponderación
a. Expresar con claridad y operatividad el proyecto (hasta 2,5 puntos).	El proyecto tiene varios apartados confusos, dando información que no se ha requerido y falta claridad sobre la evaluación y la calidad, además se considera que han presentado un modelo que no refleja la naturaleza del servicio que se debe prestar, por su especificidad.	1.5
b. Las certificaciones de calidad del servicio expedidas por entidad acreditada (hasta 2,5 puntos).	Las certificaciones de calidad no están en el apartado requerido aunque si están recogidas. Presentan dos sistemas de calidad.	1.5

TOTAL PUNTUACIÓN: 25





Región de Murcia
Consejería de Familia
e Igualdad de Oportunidades

Dirección General de Mujer
e Igualdad de Oportunidades

EMPRESA: SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES, S.L.U.

CRITERIO	a) Modelo de gestión y organización de los recursos humanos y materiales del Dispositivo (hasta 12 puntos) 8 puntos	
Apartados	Fundamentación	Ponderación
a. La definición de los roles profesionales (hasta 4 puntos)	En el apartado sobre el rol de coordinación interna no se exige formación en violencia de género. Está bien expresadas el resto de funciones.	3
b. Modelo de organización del equipo profesional (hasta 4 puntos).	El equipo profesional propuesto en el proyecto no recoge los/as profesionales que se refleja en el pliego de prescripciones técnicas, en cuanto al número de personas que se requieren (el número exigido es de cinco trabajadores/as sociales).	2
c. La coordinación de los turnos (hasta 2 puntos).	El horario y la coordinación de los turnos están correctamente establecido en este apartado.	2
d. Un plan de selección del personal (hasta 2 puntos).	El plan de selección viene descrito como se va a desarrollar pero solo nombra que el personal se adaptará a las características del servicio pero no especifican cuáles son esas características. Este plan no viene recogido en el apartado correspondiente.	1





CRITERIO	b) Propuesta metodológica de atención a las personas usuarias (hasta 12 puntos). 8 puntos	
Apartados	Fundamentación	Ponderación
a. La gestión de las llamadas según su carácter de urgencia (hasta 4 puntos).	La derivación de los casos de menores que recoge este apartado no es correcta.	3
b. Modelo de entrevista semiestructurada para obtener la información pertinente de las llamadas (hasta 4 puntos).	La información que recoge este apartado es correcta. Faltaría el modelo estructurado de dicha entrevista.	3
c. La información proporcionada por las profesionales en la atención telefónica (hasta 4 puntos).	La información proporcionada por las profesionales viene mezclada en el proyecto como las pautas de la entrevista y el modelo de intervención.	2





CRITERIO	c) Sistema de coordinación y derivación a otros recursos implicados en la atención de víctimas de violencia de género (hasta 8 puntos). 2 puntos	
Apartados	Fundamentación	Ponderación
a. Modelos de coordinación con los recursos especializados de atención a víctimas de violencia de género y recursos no especializados (hasta 4 puntos).	Este apartado no viene especificado como se exige el pliego de prescripciones técnicas. Se ha definido dentro de otros apartados siendo de difícil comprensión. Han confundido el modelo de coordinación con el modelo de derivación.	1
b. Modelo de derivación a los recursos pertinentes (hasta 4 puntos).	Este apartado no viene especificado como se exige en el pliego de prescripciones técnicas. Se ha definido dentro de otros apartados siendo de difícil comprensión. Han confundido el modelo de coordinación con el modelo de derivación.	1





Región de Murcia
Consejería de Familia
e Igualdad de Oportunidades

Dirección General de Mujer
e Igualdad de Oportunidades

CRITERIO	d) Sistema de seguimiento y evaluación de la actividad objeto de prestación (hasta 8 puntos). 7 puntos	
Apartados	Fundamentación	Ponderación
a. Los instrumentos y técnicas de para el seguimiento y evaluación (hasta 4 puntos).	Los indicadores de evaluación están especificados en el seguimiento, no están especificados en la evaluación.	3
b. Estructura de los informes de evaluación (hasta 4 puntos).	Este apartado está correctamente estructurado y definido.	4





Región de Murcia
Consejería de Familia
e Igualdad de Oportunidades

Dirección General de Mujer
e Igualdad de Oportunidades

CRITERIO	e) Calidad técnica de la propuesta (hasta 5 puntos). 1 puntos	
Apartados	Fundamentación	Ponderación
a. Expresar con claridad y operatividad el proyecto (hasta 2,5 puntos).	Los apartados del proyecto no vienen definidos como exige el pliego de prescripciones técnicas. No establecen el orden adecuado.	1
b. Las certificaciones de calidad del servicio expedidas por entidad acreditada (hasta 2,5 puntos).	No presentan ningún sistema específico de calidad, ni certificación de calidad.	0

TOTAL PUNTUACIÓN: 26





Región de Murcia
Consejería de Familia
e Igualdad de Oportunidades

Dirección General de Mujer
e Igualdad de Oportunidades

EMPRESA: ILUNION EMERGENCIAS, S.A.

CRITERIO	a) Modelo de gestión y organización de los recursos humanos y materiales del Dispositivo (hasta 12 puntos) 11 puntos	
Apartados	Fundamentación	Ponderación
a. La definición de los roles profesionales (hasta 4 puntos)	Están definidos todos los roles profesionales requeridos, y añaden un coordinador externo como responsable de la empresa para establecer las directrices del servicio y el cumplimiento del contrato.	4
b. Modelo de organización del equipo profesional (hasta 4 puntos).	Este apartado recoge el modelo de organización exigido en el pliego de prescripciones técnicas porque refleja todas las funciones del equipo profesional bien definidas.	4
c. La coordinación de los turnos (hasta 2 puntos).	Este apartado recoge los turnos establecidos, así como se va a realizar esa coordinación. Los cuadrantes vienen reflejados también así como posibles modificaciones de turnos.	2
d. Un plan de selección del personal (hasta 2 puntos).	Se entiende que en el proceso de selección exigen unas pruebas de mecanografía que no consideramos oportunas. Como punto fuerte se destaca la inclusión de personas con discapacidad en el proceso de selección.	1





CRITERIO	b) Propuesta metodológica de atención a las personas usuarias (hasta 12 puntos). 11 puntos	
Apartados	Fundamentación	Ponderación
a. La gestión de las llamadas según su carácter de urgencia (hasta 4 puntos).	La información aportada en el proyecto en este apartado es adecuada a lo exigido en el pliego de prescripciones técnicas.	4
b. Modelo de entrevista semiestructurada para obtener la información pertinente de las llamadas (hasta 4 puntos).	El modelo de entrevista viene recogida correctamente estructurada, aunque faltaría desarrollar más los apartados de la entrevista.	3
c. La información proporcionada por las profesionales en la atención telefónica (hasta 4 puntos).	La información proporcionada por los/as profesionales viene recogida de forma clara y concisa en este apartado.	4





CRITERIO	c) Sistema de coordinación y derivación a otros recursos implicados en la atención de víctimas de violencia de género (hasta 8 puntos). 8 puntos	
Apartados	Fundamentación	Ponderación
a. Modelos de coordinación con los recursos especializados de atención a víctimas de violencia de género y recursos no especializados (hasta 4 puntos).	Los modelos de coordinación reúnen cada uno de los procedimientos que se deben de establecer para coordinarse con los diferentes recursos especializados en violencia de género y de otra índole de forma correcta.	4
b. Modelo de derivación a los recursos pertinentes (hasta 4 puntos).	Este apartado nombra todos los recursos pertinentes donde se pueden derivar los casos atendidos por el servicio.	4





Región de Murcia
Consejería de Familia
e Igualdad de Oportunidades

Dirección General de Mujer
e Igualdad de Oportunidades

CRITERIO	d) Sistema de seguimiento y evaluación de la actividad objeto de prestación (hasta 8 puntos). 7 puntos	
Apartados	Fundamentación	Ponderación
a. Los instrumentos y técnicas de para el seguimiento y evaluación (hasta 4 puntos).	Este apartado define como sistema de evaluación el Sistema Integral de Evaluación del Desempeño. Define cada apartado. Incluye la formación y el reciclaje del equipo profesional dentro del Plan Anual del Servicio.	4
b. Estructura de los informes de evaluación (hasta 4 puntos).	Este apartado define de forma exhaustiva cada uno de los informes de evaluación y su contenido.	3





Región de Murcia
Consejería de Familia
e Igualdad de Oportunidades

Dirección General de Mujer
e Igualdad de Oportunidades

CRITERIO	e) Calidad técnica de la propuesta (hasta 5 puntos). 5 puntos	
Apartados	Fundamentación	Ponderación
a. Expresar con claridad y operatividad el proyecto (hasta 2,5 puntos).	El proyecto define con claridad y operatividad cada uno de los apartados exigidos en el pliego de prescripciones técnicas.	2.5
b. Las certificaciones de calidad del servicio expedidas por entidad acreditada (hasta 2,5 puntos).	Presentan Certificaciones de Calidad. Tiene implantados tres sistemas de calidad. Se destaca el sistema de gestión emergencias y el sistema de calidad sobre respuesta a incidentes.	2.5

TOTAL PUNTUACIÓN: 42





Región de Murcia
Consejería de Familia
e Igualdad de Oportunidades

Dirección General de Mujer
e Igualdad de Oportunidades

EMPRESA: GRUPO EULEN

CRITERIO	a) Modelo de gestión y organización de los recursos humanos y materiales del Dispositivo (hasta 12 puntos) 6 puntos	
Apartados	Fundamentación	Ponderación
a. La definición de los roles profesionales (hasta 4 puntos)	Este apartado refleja confusión en la definición del perfil profesional confundiendo operadora con la trabajadora social. Enumeran funciones que no corresponden a ese perfil.	2
b. Modelo de organización del equipo profesional (hasta 4 puntos).	En este apartado solo refleja el horario, sin otro contenido, faltando información de cómo se organizaría el equipo.	1
c. La coordinación de los turnos (hasta 2 puntos).	Este apartado recoge los turnos establecidos y cómo realizará esa coordinación. Los cuadrantes vienen reflejados también y las posibles modificaciones de turnos.	2
d. Un plan de selección del personal (hasta 2 puntos).	Presentan un plan de selección de personal muy general, sin especificar los requisitos y el perfil necesario para prestar este servicio.	1





CRITERIO	b) Propuesta metodológica de atención a las personas usuarias (hasta 12 puntos). 11.5 puntos	
Apartados	Fundamentación	Ponderación
a. La gestión de las llamadas según su carácter de urgencia (hasta 4 puntos).	La información aportada en el proyecto en este apartado es adecuada a lo exigido en el pliego de prescripciones técnicas.	4
b. Modelo de entrevista semiestructurada para obtener la información pertinente de las llamadas (hasta 4 puntos).	Este contenido no está reflejado en el apartado correspondiente. El contenido y la estructura de la entrevista están correctamente recogidos.	3.5
c. La información proporcionada por las profesionales en la atención telefónica (hasta 4 puntos).	En este apartado la información proporcionada por los/as profesionales viene recogida de forma clara y concisa.	4





CRITERIO	c) Sistema de coordinación y derivación a otros recursos implicados en la atención de víctimas de violencia de género (hasta 8 puntos). 5 puntos	
Apartados	Fundamentación	Ponderación
a. Modelos de coordinación con los recursos especializados de atención a víctimas de violencia de género y recursos no especializados (hasta 4 puntos).	Estos dos apartados están mezclados en un cuadro y puede producir confusión en la valoración del mismo.	3
b. Modelo de derivación a los recursos pertinentes (hasta 4 puntos).	Estos dos apartados están mezclados en un cuadro y puede producir confusión en la valoración del mismo. Este apartado dentro de las situaciones de derivación reflejadas enumera un ítem que se considera inadecuado.	2





CRITERIO	d) Sistema de seguimiento y evaluación de la actividad objeto de prestación (hasta 8 puntos). 3.5 puntos	
Apartados	Fundamentación	Ponderación
a. Los instrumentos y técnicas de para el seguimiento y evaluación (hasta 4 puntos).	En este apartado se indican solamente indicadores de gestión, además confunden y mezclan evaluación con sistemas de calidad. Proponen pasar un cuestionario de evaluación a las usuarias que se considera no adecuado por la problemática que nos ocupa. Como punto fuerte cabe destacar que recoge un sistema de quejas y reclamaciones.	2
b. Estructura de los informes de evaluación (hasta 4 puntos).	Lo exponen en siete puntos muy generales, sin desarrollar este apartado.	1.5





Región de Murcia
Consejería de Familia
e Igualdad de Oportunidades

Dirección General de Mujer
e Igualdad de Oportunidades

CRITERIO	e) Calidad técnica de la propuesta (hasta 5 puntos). 4 puntos	
Apartados	Fundamentación	Ponderación
a. Expresar con claridad y operatividad el proyecto (hasta 2,5 puntos).	El proyecto repite y confunde algunos apartados.	1.5
b. Las certificaciones de calidad del servicio expedidas por entidad acreditada (hasta 2,5 puntos).	Presentan varias certificaciones de calidad y tienen un modelo de excelencia europeo.	2.5

TOTAL PUNTUACIÓN: 30





Región de Murcia
Consejería de Familia
e Igualdad de Oportunidades

Dirección General de Mujer
e Igualdad de Oportunidades

VALORACIÓN FINAL

Los resultados totales obtenidos por las empresas licitadoras, de mayor a menor, en relación a los criterios evaluables mediante juicios de valor, son los siguientes:

- ILUNIONEMERGENCIAS, S.A: **42** puntos.
- EULEN SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, S.A: **30** puntos.
- SALZILLO SERVICIOS INTEGRLES, S.L.U: **26** puntos.
- CLECE, S.A, **25** puntos.

(Documento firmado electrónicamente al margen)

LA TÉCNICA RESPONSABLE

M^a Dolores Sánchez Juárez

LA JEFA DE NEGOCIADO

Elena Almagro Cabezos

