



ACTA DE VALORACIÓN SOBRE B “PROPUESTA CRITERIOS CUALITATIVOS”

CÓDIGO DE EXPEDIENTE: 0005-CP01-2022-000099

CONTRATO: Servicio de información y orientación básica en materia de migraciones.
PROCEDIMIENTO: Abierto, con valor estimado igual o superior al umbral comunitario.
IMPORTE DE LICITACIÓN: 931.188 euros (IVA excluido).

En Pamplona, siendo las 8:30 horas del día 10 de febrero de 2023, se reúne la Mesa de Contratación designada en el procedimiento para la adjudicación del contrato “Servicio de información y orientación básica en materia de migraciones”, actuando las siguientes personas:

Presidente/a:

Virginia Eraso Barrio, Directora del Servicio Karibu de Acogida y Acompañamiento a Personas Migrantes.

Vocales:

- Jose M^a Saez Porres, Jefe de la Sección de Acogida del Servicio Karibu.
- Orreaga Azcona Elizagaray, Trabajadora Social de la Dirección General de Políticas Migratorias.

Vocal Secretario:

Iván Razquin Tarazona, TAP Jurídico del Departamento de Políticas Migratorias y Justicia.

Mediante el acta de 2 de febrero de 2023 se calificó la documentación administrativa de CRUZ ROJA ESPAÑOLA, única entidad que se presentó a este procedimiento, resultando admitida a la licitación, por lo que se procedió a la apertura del sobre B “Propuesta criterios cualitativos” con su oferta técnica, poniéndola a disposición del personal técnico de la Mesa para su examen y valoración técnica.

Realizada la valoración conforme a los criterios cualitativos establecidos en el Pliego de Condiciones Particulares, esta Mesa acuerda aceptar dicha valoración, cuyo informe detallado se adjunta a la presente acta, con el resultado que figura en la siguiente tabla:

Criterios cualitativos (cláusula 13.1)	CRUZ ROJA ESPAÑOLA
Propuesta de trabajo (hasta 36 puntos)	
Contextualización (hasta 3 puntos).....	1,50 puntos
Organización general, grado de estructuración y adecuación (hasta 7 puntos).....	4 puntos
Organización interna del equipo (hasta 7 puntos).....	5 puntos
Modelo y metodología de trabajo (hasta 8 puntos).....	6,75 puntos
Conocimiento de la realidad social y comunitaria del contexto territorial (hasta 2 puntos).....	0,75 puntos
Difusión y comunicación de este nuevo servicio y de sus actividades (hasta 6 puntos).....	4 puntos
Innovación de la propuesta de trabajo presentada (hasta 3 puntos).....	2 puntos
Seguimiento y evaluación de la calidad del Servicio (hasta 10 puntos)	
Seguimiento del servicio, evaluación y elaboración de memorias e informes (hasta 4 puntos).....	3,50 puntos
Valoración del sistema de recogida de quejas y sugerencias (hasta 3 puntos).....	3 puntos
Sistema de validación del grado de satisfacción del servicio (hasta 3 puntos).....	2,25 puntos
Perspectiva intercultural (hasta 2 puntos).....	1,75 puntos
Perspectiva de género (hasta 2 puntos).....	1,90 puntos
TOTAL (máximo 50 puntos)	36.40 puntos

Y para que conste, firman la presente acta los componentes de la Mesa.

Presidente/a

Vocal

Vocal

ERASO
BARRIO
VIRGINIA -
DNI
29146314R

Firmado
digitalmente
por ERASO
BARRIO
VIRGINIA - DNI
29146314R

Fecha: 2023.02.10
08:54:39 +01'00'

Fecha:
2023.02.
10
08:56:01
+01'00'

Vocal Secretario

Firmado por RAZQUIN
TARAZONA IVAN - DNI
***3235** el día
10/02/2023 con un
certificado emitido
por AC Sector
Público

INFORME QUE SE EMITE EN RELACIÓN CON LA VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS CUALITATIVOS EN LA LICITACIÓN DEL SERVICIO DENOMINADO “SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN BÁSICA EN MATERIA DE MIGRACIONES”

ANTECEDENTES

El 2 de enero se publicó en el Portal de Contratación de Navarra la licitación, mediante procedimiento abierto, del contrato del servicio denominado “Servicio de información y orientación básica en materia de migraciones”. El plazo de presentación de ofertas finalizó el 1 de febrero de 2023.

Las ofertas se presentaron a través de la Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra y se ha presentado a la licitación

- CRUZ ROJA ESPAÑOLA.

El 2 de febrero se procedió, por parte de la Mesa de Contratación, a la apertura del sobre “B” que contiene la oferta técnica de la única empresa licitadora, y se puso a disposición del personal técnico de la mesa para que procedieran a su examen y valoración. Dicha valoración debe realizarse de acuerdo a la cláusula 13.1. *Criterios cualitativos* del pliego regulador (parte I. Condiciones particulares) que dice lo siguiente:

13.1. Criterios cualitativos: se valorará la calidad técnica de la propuesta con hasta un máximo de 50 puntos, distribuidos de la siguiente manera:

Criterios	Puntos
A) Propuesta de trabajo (hasta 36 puntos)	
Contextualización: análisis datos sociodemográficos generales y necesidades relativas a una primera acogida a las personas migrantes.	Hasta 3 puntos
Características del servicio: organización general, grado de estructuración y adecuación teniendo en cuenta que el servicio está integrado en un espacio compartido con otros servicios. Sistema de citación y organización de horarios de citas. Horarios de apertura del servicio (atención al público).	Hasta 7 puntos
Organización interna del equipo: estructura de trabajo, reparto de responsabilidades, funciones y tareas.	Hasta 7 puntos
Modelo y metodología de trabajo: descripción del modelo propuesto y su relación y coherencia con el objeto del contrato. Enfoque y estrategias de atención individual, grupal y comunitaria.	Hasta 8 puntos
Conocimiento de la realidad social y comunitaria del contexto territorial: conocimiento de la red social comunitaria, organización, recursos comunitarios, posibilidades de trabajo en red, organización territorial.	Hasta 2 puntos
Difusión y comunicación de este nuevo servicio y de sus actividades. Propuesta de materiales de soporte para poder llevar a cabo las funciones de información y orientación.	Hasta 6 puntos
Innovación de la propuesta de trabajo presentada.	Hasta 3 puntos
B) Seguimiento y evaluación de la calidad del Servicio (hasta 10 puntos)	
a) Seguimiento del servicio, evaluación y elaboración de memorias e informes. Nivel de definición de la información presentada, coherencia de la misma.	Hasta 4 puntos
b) Valoración del sistema de recogida de quejas y sugerencias. Seguimiento de incidencias.	Hasta 3 puntos
c) Sistema de validación del grado de satisfacción del servicio, para ciudadanía y profesionales. Nivel de definición de la información presentada, coherencia de la misma.	Hasta 3 puntos
C) Perspectiva intercultural: Incorporación de la perspectiva intercultural en el diseño, implementación, seguimiento y evaluación del servicio. Grado de incorporación de la perspectiva intercultural.	Hasta 2 puntos
D) Perspectiva de género: Incorporación del enfoque de género en el diseño, implementación, seguimiento y evaluación del programa. Grado de incorporación de la perspectiva de género.	Hasta 2 puntos

VALORACIÓN

A continuación, se valora la propuesta:

En cuanto al apartado A (propuesta de trabajo) la propuesta de Cruz Roja Española se considera de buena calidad, resultando coherente con el marco de actuación regulado en el pliego licitado.

- En cuanto a la **contextualización**: la entidad presenta un correcto análisis sobre datos sociodemográficos generales, aunque hubiera sido adecuado reflejar la distribución territorial de los diferentes orígenes nacionales, dada la importancia de esta dimensión para la organización del servicio. Por otra parte, se echa en falta un mayor desarrollo y detalle de las necesidades de primera acogida.
- En relación a las **características del servicio**: Se constata el esfuerzo de la entidad por recoger y encuadrar la información solicitada, que tiene su reflejo en el desarrollo pormenorizado que se presenta. Sin embargo, lo formulado no responde de manera completa a lo requerido. La propuesta concreta de partida de organización del servicio, la organización del mismo y en relación con el resto de servicios del espacio común debería haberse explicado de forma más detallada. Por otra parte, el sistema de acceso al servicio no se ajusta en su totalidad a lo indicado en el pliego y no se concreta el sistema de citación y organización de horarios. Aun habiendo una propuesta de horario mínimo de apertura del servicio, no se detalla su ajuste con las actividades a desarrollar.
- Respecto a la **organización interna del equipo**: Cruz Roja Española responde adecuadamente a la información requerida. No obstante, en el caso de las personas informadoras, no quedan lo suficientemente detalladas las funciones, tareas y el reparto de responsabilidades. Igualmente, hubiera sido adecuado especificar el horario de trabajo de la persona coordinadora.
- En cuanto al **modelo y metodología de trabajo**: La entidad presenta un modelo de atención adecuado y en coherencia con el objeto del contrato. El denominado Marco de Atención a las Personas (MAP) está bien explicado y detallado. Tanto el enfoque como las estrategias de atención desarrolladas se consideran una propuesta

interesante, aunque de difícil aplicación de partida, dados los recursos disponibles.

- **Conocimiento de la realidad social:** aunque Cruz Roja Española aporta conocimiento indiscutible sobre la realidad social y comunitaria en Navarra, se echa en falta el haber reflejado la importancia que a la hora de plantear el trabajo comunitario y en red posee el sector público (Servicios Sociales de Navarra, por ejemplo).
- **Difusión y comunicación:** La entidad presenta una propuesta atractiva y elaborada, desglosada y detallada de materiales, soportes y actividades de difusión del servicio. No obstante, hubiese sido adecuado plasmar la necesidad de incidir de manera especial en la difusión del servicio entre los servicios sociales, Foro de personas migrantes y asociaciones de personas migrantes.
- En cuanto a la **innovación:** la propuesta contiene elementos innovadores respecto a la comunicación, así como las acciones itinerantes planteadas y el espacio abierto de trabajo comunitario, aunque pueda considerarse demasiado ambicioso en determinadas propuestas.

En cuanto al apartado B (seguimiento y evaluación de la calidad del servicio) la propuesta de Cruz Roja Española se considera de muy buena calidad, resultando totalmente coherente con el marco de actuación regulado en los pliegos licitados.

- En relación al **seguimiento del servicio, evaluación y elaboración de memorias e informes:** el planteamiento de Cruz Roja Española es muy adecuado, alineándose con lo solicitado en los pliegos.
- En cuanto a la **valoración del sistema de recogida de quejas y sugerencias y seguimiento de incidencias:** la entidad Cruz Roja Española, presenta una propuesta muy adecuada y totalmente coherente con el objeto del contrato.
- **Respecto al sistema de validación del grado de satisfacción del servicio:** la propuesta responde adecuadamente a lo requerido, si bien hubiese sido necesario ofrecer una encuesta diferenciada para profesionales.

En cuanto al apartado C (perspectiva intercultural) se considera que la entidad incorpora de manera muy adecuada la perspectiva intercultural, si bien se echa en falta una breve referencia teórica introductoria sobre interculturalidad.

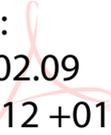
En cuanto al apartado D (perspectiva de género) Se considera que la entidad incorpora de manera muy satisfactoria la perspectiva de género, aun cuando no queda suficientemente recogido en lo referido a las actividades grupales y comunitarias.

CONCLUSIÓN

Como conclusión, se obtiene lo siguiente de la evaluación realizada:

Criterios cualitativos	Máx.	CRUZ ROJA ESPAÑOLA
A) Propuesta de trabajo (hasta 36 puntos)	Hasta 36	24 puntos
Contextualización: análisis datos sociodemográficos generales y necesidades relativas a una primera acogida a las personas migrantes.	Hasta 3 puntos	1,50 puntos
Características del servicio: organización general, grado de estructuración y adecuación teniendo en cuenta que el servicio está integrado en un espacio compartido con otros servicios. Sistema de citación y organización de horarios de citas. Horarios de apertura del servicio (atención al público).	Hasta 7 puntos	4 puntos
Organización interna del equipo: estructura de trabajo, reparto de responsabilidades, funciones y tareas	Hasta 7 puntos	5 puntos
Modelo y metodología de trabajo: descripción del modelo propuesto y su relación y coherencia con el objeto del contrato. Enfoque y estrategias de atención individual, grupal y comunitaria.	Hasta 8 puntos	6,75 puntos
Conocimiento de la realidad social y comunitaria del contexto territorial: conocimiento de la red social comunitaria, organización, recursos comunitarios, posibilidades de trabajo en red, organización territorial.	Hasta 2 puntos	0,75 puntos
Difusión y comunicación de este nuevo servicio y de sus actividades. Propuesta de materiales de soporte para poder llevar a cabo las funciones de información y orientación	Hasta 6 puntos	4 puntos
Innovación de la propuesta de trabajo presentada.	Hasta 3 puntos	2 puntos
B) Seguimiento y evaluación de la calidad del Servicio (hasta 10 puntos)	Hasta 10 puntos	8,75 puntos
a) Seguimiento del servicio, evaluación y elaboración de memorias e informes. Nivel de definición de la información presentada, coherencia de la misma.	Hasta 4 puntos	3,50 puntos
b) Valoración del sistema de recogida de quejas y sugerencias. Seguimiento de incidencias.	Hasta 3 puntos	3 puntos
c) Sistema de validación del grado de satisfacción del servicio, para ciudadanía y profesionales. Nivel de definición de la información presentada, coherencia de la misma.	Hasta 3 puntos	2,25 puntos
C) Perspectiva intercultural: Incorporación de la perspectiva intercultural en el diseño, implementación, seguimiento y evaluación del servicio. Grado de incorporación de la perspectiva intercultural. (hasta 2 puntos)	Hasta 2 puntos	1,75 puntos
D) Perspectiva de género: Incorporación del enfoque de género en el diseño, implementación, seguimiento y evaluación del programa. Grado de incorporación de la perspectiva de género. (hasta 2 puntos)	Hasta 2 puntos	1,90 puntos
TOTAL CRITERIOS CUALITATIVOS		36,40 puntos

En Pamplona, en la fecha de la firma

Virginia Eraso Barrio Presidenta de la Mesa de Contratación	Txema Saez Porres Vocal de la Mesa de Contratación	Orreaga Azcona Elizagaray Vocal de la Mesa de Contratación
ERASO BARRIO VIRGINIA - DNI 29146314R  Firmado digitalmente por ERASO BARRIO VIRGINIA - DNI 29146314R	Fecha: 2023.02.09 11:07:12 +01'00' 	Fecha: 2023.02.0 9 11:04:45 +01'00' 