

*Expediente A/F202404/S*

*Procedimiento abierto (contratación no armonizada)*

*Contrato para la prestación de un servicio consultoría a ayuntamientos para la implementación de un servicio local de acompañamiento digital a la ciudadanía de la Fundació Barcelona Mobile World Capital Foundation*

## **INFORME TÉCNICO DE VALORACIÓN DEL SOBRE 2, CORRESPONDIENTE A LOS CRITERIOS SUBJETIVOS O PONDERABLES EN FUNCIÓN DE UN JUICIO DE VALOR**

### **1. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN**

De conformidad con lo previsto el Pliego de Cláusulas Particulares que rigen la licitación para la Fundació Barcelona Mobile World Capital Foundation (en adelante “**MWCapital**” o la “**Fundación**”, indistintamente), las proposiciones presentadas y admitidas serán estudiadas, valoradas y ponderadas, conforme a los criterios de valoración subjetivos o ponderables en función de un juicio de valor establecidos a continuación:

#### **A. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN SUBJETIVOS O PONDERABLES EN FUNCIÓN DE UN JUICIO DE VALOR (HASTA UN MÁXIMO DE 49 PUNTOS)**

**NOTA: De conformidad con el artículo 146.3 Ley de Contratos, se establece un umbral mínimo de calidad técnica fijado en un 50% de la puntuación en base a los criterios de adjudicación ponderable en función de un juicio de valor. Por lo tanto, aquellas ofertas que no alcancen los 24,5 puntos en dichos criterios serán excluidas (ver art. 19.3 del Pliego de Cláusulas Particulares).**

*Se proponen los siguientes criterios porque se considera que este contrato de servicios tiene una incidencia directa en el desarrollo de un área transcendente de la actividad de MWCapital como es Good4Tech, por lo que es indispensable que se preste con un alto grado de calidad, siendo necesario, por lo tanto, que de las ofertas presentadas se puedan valorar no solo aspectos puramente técnicos sino también los aspectos que se señalan a continuación:*

#### **9.1.1. Propuesta de diseño del servicio de consultoría (hasta un máximo de 49 puntos)**

*Los licitadores deberán presentar una propuesta de diseño del servicio según los requisitos que se plantean en la cláusula 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas.*

*Este diseño deberá recoger, entre otros, los objetivos, metodología, calendario e indicadores del servicio según lo establecido en las siguientes fases:*

**a) Fase de preparación (hasta un máximo de 13 puntos):**

- Descripción clara y detallada de los objetivos generales y específicos que ha de cumplir el servicio, valorando su coherencia y alineación con la identidad de MWCapital y la transferencia tecnológica a la ciudadanía **(hasta un máximo de 3 puntos)**.
- Explicación detallada del proceso de trabajo y coordinación con los distintos municipios para la preparación de la implementación del servicio. Se valorará el carácter innovador, la flexibilidad y la adaptabilidad al contexto de implementación según las comunidades a las que va dirigido el servicio, así como su grado de detalle y coherencia para el correcto desarrollo del servicio **(hasta un máximo de 10 puntos)**.

**b) Fase de implementación (hasta un máximo de 20 puntos):**

- Descripción clara y detallada de la metodología de implementación del servicio en un contexto de gran vulnerabilidad, teniendo en cuenta las dos actuaciones clave del servicio:
  - a) Soporte, acompañamiento y seguimiento a la ciudadanía en relación con los trámites y gestiones online referentes a los procedimientos digitales de las distintas administraciones públicas locales, autonómicas y estatales **(hasta un máximo de 5 puntos)**.
  - b) Soporte y acompañamiento a los ayuntamientos de los cuatro (4) municipios a lo largo de la implementación del servicio **(hasta un máximo de 10 puntos)**
  - c) Diseño de los contenidos de los talleres y sesiones formativas en relación con los trámites y gestiones online, así como otras temáticas identificadas en las necesidades de la población **(hasta un máximo de 5 puntos)**.

Se valorará el grado de flexibilidad de implementación de esta metodología en los distintos municipios participantes, teniendo en cuenta los tiempos y la estructura del servicio, así como su grado de claridad y coherencia.

**c) Fase de evaluación del impacto del servicio (hasta un máximo de 10 puntos):**

- Propuesta de indicadores de impacto del servicio en coherencia con los objetivos que se pretenden conseguir, informando del procedimiento de

*recogida de los mismos y el proceso de coordinación y seguimiento con los ayuntamientos (hasta un máximo de 5 puntos).*

*Se valorará la tipología de herramientas de recogida y análisis de la información, el grado de adaptabilidad del procedimiento de recogida de datos al servicio y a las necesidades de los municipios, así como las herramientas para su coordinación y seguimiento.*

- *Descripción clara y detallada de la estructura y el contenido de los cinco (5) informes a presentar: cuatro (4) informes finales de implementación del servicio específico para cada uno de los municipios y un (1) informe final de implementación del servicio en su totalidad con las conclusiones generales de todo el servicio en su conjunto (hasta un máximo de 5 puntos).*

*Se valorará la propuesta de apartados y temáticas contenidas en cada informe, la organización y estructura del índice de los documentos, así como contenidos adicionales que tengan una coherencia interna con el proyecto y su desarrollo.*

**d) Calendarización del servicio (hasta un máximo de 7 puntos):**

- *Presentación de un calendario general que incluya los tiempos de ejecución de cada una de las distintas fases en cada uno de los municipios, valorándose a estos efectos su grado de claridad, coherencia y detalle para el correcto desarrollo del servicio.*

## **2. EMPRESAS OBJETO DE VALORACIÓN**

A continuación, y de conformidad con lo establecido en los artículos 146, 150 y 157 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, se procede a evaluar, conforme a los referidos criterios, la propuesta presentada por la única entidad recurrente a la licitación; esto es **FUNDACIÓ SARGIM**:

## **3. VALORACIÓN**

A tenor del acuerdo de la Mesa de Contratación tras la apertura del sobre 2 del procedimiento de referencia, se ha dado traslado a esta ponencia técnica de la única oferta técnica presentada, a fin de proceder a la valoración de los criterios sometidos a juicio de valor.

En cumplimiento de dicha petición, se ha analizado la documentación justificativa o propuesta técnica de la referida oferta desde la perspectiva de los criterios y subcriterios establecidos en el Pliego de Cláusulas Particulares más arriba reseñados,

para poder puntuar los distintos apartados. En la valoración de cada criterio se ha tratado de ser lo más objetivo y transparente posible, desglosando cada uno en cada uno de los subcriterios e ítems valorables de aplicación, en su caso, y tratando de repartir los puntos de cada criterio según cada uno de estos ítems valorables.

Con todas estas premisas, se resume a continuación el contenido y análisis de la única oferta presentada y objeto de valoración:

FUNDACIÓ SARGIM presenta una propuesta técnica que incluye la información necesaria para poder realizar una valoración acorde a los criterios de adjudicación subjetivos o sujetos a criterios ponderables en función de juicios de valor del diseño del servicio de consultoría.

### **Propuesta de diseño del servicio de consultoría**

#### **a) Fase de preparación**

FUNDACIÓ SARGIM presenta una propuesta de objetivos generales y específicos del servicio coherente y alineada con los objetivos y misión de MWCcapital, destacando por su claridad y detalle.

En primer lugar, se definen correctamente los objetivos generales del servicio de consultoría, esto es, instalar un punto de acompañamiento digital y comunitario a través de un proyecto de inserción sociolaboral para jóvenes en situación de vulnerabilidad en cuatro (4) municipios.

En relación con los objetivos específicos, el proyecto de inserción sociolaboral se concreta a través de la formación de treinta y dos (32) jóvenes como Agentes de Acompañamiento Digital y la posterior contratación de ocho (8) de ellos; y en cuanto a los puntos de acompañamiento digital, se incluyen objetivos de digitalización comunitaria y atención directa en la realización de trámites online, la creación de una red de agentes en cada territorio que pueda garantizar el éxito de la puesta en marcha del servicio, así como la capacitación y formación de la ciudadanía a través de sesiones adaptadas a las necesidades de cada territorio para fomentar su autonomía digital.

Así, se valora muy positivamente la definición de los objetivos específicos por acoger distintas dimensiones del fenómeno conocido como brecha digital (acceso a dispositivos y servicios digitales, usos y habilidades y auto percepción) y poner en el centro la dinamización comunitaria (espacios de encuentro y la relación ciudadana a través de formaciones y vinculaciones intergeneracionales entre las personas jóvenes que dan el servicio y el resto de la población, entre otros).

En segundo lugar, la fase de preparación es clara y contempla de forma detallada el proceso de trabajo y coordinación con los distintos municipios de una forma colaborativa y flexible, permitiendo a los municipios integrar la metodología y la operatividad para desarrollar el punto de acompañamiento digital con el soporte necesario y herramientas suficientes para conseguir su autonomía a corto plazo.

Además, se propone que sea una entidad del mismo municipio la que gestione el proyecto y a la cual se transfieran los conocimientos para desarrollar el servicio, aspecto que se valora muy positivamente al asegurar su consolidación y permitir que su desarrollo por una entidad con trayectoria dentro del mismo, sin generar vínculos de dependencia a largo plazo que puedan condicionar el servicio en su gestión local.

Se incluyen también, una serie de requisitos previos para el inicio de conversaciones con los agentes participantes, que claramente aportan una visión garantista de la puesta en marcha del servicio (por ejemplo, destacan el perfil de los jóvenes participantes, la naturaleza de la entidad local gestora o la puesta a disposición de los espacios por parte de la administración pública). Estos requisitos, así como la integración de un proceso colaborativo facilitan el consenso en la toma de decisiones que establecen las bases sobre las que desarrollar la implementación de los puntos de acompañamiento.

Asimismo, se propone la creación de una red de agentes municipales, con especial énfasis a los servicios que atienden a la población más vulnerable ante la gestión de trámites digitales (servicios sociales, educación, oficina de atención a la ciudadanía, etc.), que ayudan a aportar gran valor al proyecto y que permiten la coordinación, derivación, comunicación y difusión del servicio por parte de distintos servicios y entidades que ya tienen una fuerte vinculación con la ciudadanía y son referentes a nivel local.

Sin embargo, se echa en falta algún tipo de participación más activa por parte de los servicios de atención mencionados anteriormente, como por ejemplo la realización de alguna actividad formativa con técnicos referentes en cada uno de ellos que pudieran contribuir más estrechamente con el proyecto (por ejemplo, dando soporte en las campañas de trámites municipales, construyendo conjuntamente con la entidad los indicadores de evaluación, identificando las principales dificultades de la ciudadanía u ofreciendo apoyo en los procesos de trámites de sus servicios).

Finalmente, hay que destacar el acompañamiento que se realiza a la entidad gestora en la selección de los ocho (8) jóvenes y el inicio de su formación, y que la temporalidad propuesta de un (1) mes para todas estas tareas es coherente con lo establecido en los Pliegos de Prescripciones Técnicas.

En consecuencia, en este apartado, la empresa obtiene una puntuación total de **10 puntos**.

#### **b) Fase de implementación**

La propuesta de la metodología de implementación es clara y detallada en su descripción y responde a las necesidades del servicio descritas en la documentación que conforma el expediente de licitación.

En cuanto al soporte, acompañamiento y seguimiento a la ciudadanía, se proponen diferentes actividades para el acompañamiento digital, valorando muy positivamente las relacionadas con los trámites en línea, así como las sesiones formativas de alfabetización digital, las cuales muestran claramente el entendimiento por parte del licitador del objetivo de este punto. Además, se añaden otro tipo de actividades entorno a la inclusión digital que aportan gran valor al proyecto y fomentan el acceso y la circulación de público objetivo, como por ejemplo el servicio de soporte y resolución técnica en dudas e incidencias relativas a los propios trámites, y se valora muy positivamente también otras actividades de dinamización y cocreación comunitaria para la realización de diagnósticos sobre el nivel de inclusión socio digital de la población y los encuentros intergeneracionales que permiten dar voz a la comunidad en sus principales demandas digitales.

En cuanto al soporte y acompañamiento a los ayuntamientos, la propuesta de implementación propone distintos encuentros y reuniones de seguimiento para la puesta en marcha del servicio de forma gradual y con garantías, detallando además la estructura del equipo propuesta y su modelo de contratación y financiación (contratación de un (1) educador social por parte de la administración pública, y la contratación de dos (2) jóvenes por parte de la entidad local).

También se propone una formación para los jóvenes en situación de vulnerabilidad del territorio con unos contenidos muy acordes a la visión y misión del punto de acompañamiento digital. En consonancia, se valora muy positivamente el contenido de la formación, sobre todo en lo referente al conocimiento del territorio y los servicios municipales disponibles para dar dicha información a la ciudadanía, dado que el punto de acompañamiento digital sumaría un valor añadido como punto de información y puerta de entrada general a la administración donde la población pueda saber a qué recurso debe dirigirse para resolver sus demandas. Además, se incluye la evaluación cuantitativa y cualitativa para trabajar sobre distintos indicadores y reforzar el proceso de evaluación continuada, permitiendo adaptar cada punto al espacio, dinámica y territorio en el que se enmarca y tener cierto margen de flexibilidad aun compartiendo un marco común de actuación. Finalmente, otro contenido propuesto y que se considera de gran relevancia en la formación al equipo de jóvenes es la especialización en trámites de distintos a los propios de administraciones públicas y

en trámites cotidianos que aportan gran valor (banco, suministros y otros, permitiendo que el punto de acompañamiento digital pueda abarcar una gran tipología de trámites y canalizar un gran volumen de demandas distintas.

En cuanto al diseño de los contenidos de los talleres y sesiones formativas, se valora positivamente que sean los propios jóvenes los que generen este contenido y lo hagan también teniendo en cuenta las demandas de la ciudadanía. Además, el hecho de que se compartan con los municipios distintos contenidos de talleres ya realizados en otros proyectos de la misma naturaleza se considera muy positivo porque consigue minimizar el tiempo inicial de implementación. No obstante, se echa en falta una batería detallada de contenidos y temáticas sobre las que basarse como punto de partida.

En consecuencia, en este apartado, la empresa obtiene una puntuación total de **17 puntos**.

### **c) Fase de evaluación del impacto del servicio**

La propuesta de la fase de evaluación es clara y detallada y contempla de forma integral los indicadores de impacto, las herramientas de recogida y análisis de la información, así como los circuitos de coordinación. No obstante, la propuesta en este punto requiere de mayor detalle en la información sobre la estructura y contenido de los informes finales para poder ser valorada de forma más positiva.

En cuanto a los indicadores de impacto del servicio, éstos se incluyen de forma coherente con los objetivos del servicio (número de puntos abiertos, horas de atención previstas, número de jóvenes formados y contratados en cada municipio, o número de encuentros con los equipos técnicos, entre otros), sin embargo, y aunque se menciona la evaluación a distintos niveles (población diana, equipos técnicos y otros recursos que forman parte de cada red municipal), se echa en falta una propuesta más detallada de los indicadores en esta línea. Por ejemplo, se expone que en cada punto habrá una tableta con un cuestionario online disponible, pero no se menciona los distintos ítems que incluye y si estos son de carácter cuantitativo o cualitativo. Finalmente, debe valorarse que la herramienta para la recogida de datos (documento de excel compartido en la nube a tiempo real) así como los mismos datos recogidos (información relativa al perfil sociodemográfico, uso del servicio y tipología de trámites) son correctos, y que el soporte propuesto en cuanto a reuniones de seguimiento y resolución de dudas es adecuado.

En cuanto a la estructura y el contenido de los cinco (5) informes, se valora positivamente algunas de las temáticas propuestas, tales como la valoración de los agentes locales, valoración de la formación realizada, análisis del perfil de jóvenes formados y seleccionados para la contratación y propuestas de mejora, pero se echa

de menos la inclusión de la dimensión operativa, la valoración del municipio y los agentes participantes en cuanto a la facilidad o dificultad para planificar e implementar el servicio, retos y desafíos que se han encontrado en cada una de las localidades, o puntos en común y divergentes en cada territorio, entre otros. Del mismo modo, no se valora de forma positiva la falta de inclusión de un índice exhaustivo de la estructura del contenido de los informes (específicos para cada municipio, por un lado, y general de todos, por el otro).

En consecuencia, en este apartado, la empresa obtiene una puntuación total de **5 puntos**.

#### **d) Calendarización del servicio**

La propuesta de calendario general es clara y detallada e incluye la temporalidad para todas las fases en cada uno de los municipios, aunque, no obstante, contempla algunas acciones que son poco realistas con los tiempos de ejecución de las administraciones públicas locales.

Se valora positivamente el hecho de escalonar en distintos momentos y de forma consecutiva la actuación con cada uno de los municipios, permitiendo una organización óptima de los recursos humanos, así como la introducción de mejoras en los territorios en los que ya se esté trabajando a medida que éstas se detecten.

La duración de la formación de cuatro (4) semanas y su organización en la estructura se considera adecuada, ya que va en paralelo con la creación de la red municipal de agentes y la puesta en marcha del servicio. No obstante, se valora negativamente por su falta de aplicabilidad la realización de la selección de los candidatos durante la formación en la segunda semana de la fase de preparación, y es que, en todo caso, se prevé que en la convocatoria misma de estos jóvenes ya se necesiten dos semanas como mínimo. De la misma forma, también es poco realista dedicar solamente una semana a la selección de la entidad local con cada uno de los ayuntamientos, ya que seguramente este proceso requerirá, como mínimo, de un encuentro con el consistorio, por un lado, y otra reunión juntamente con la entidad local para hacer la formación y el traspaso de toda la parte metodológica y operativa.

En consecuencia, en este apartado, la empresa obtiene una puntuación total de **3 puntos**.

Por todo lo expuesto, en la **propuesta de diseño del servicio de consultoría FUNDACIÓ SARGIM** obtiene una puntuación total de **35 puntos**.



#### **4. CONCLUSIÓN**

En resumen, la valoración conforme a criterios subjetivos o ponderables en función de un juicio de valor deriva en el resultado de **35 puntos** para **FUNDACIÓ SARGIM**, cuyo resumen se adjunta como Anexo I a este informe, que suscribe la ponencia técnica de la Mesa de Contratación.

En Barcelona, a 25 de julio de 2024



---

Marc Payola  
Head of the Tech4Good Lab de  
MWCcapital



---

Angie Carrasco  
Social Innovation Specialist of the  
Tech4Good Lab de MWCcapital

**ANEXO I. RESUMEN DE VALORACIÓN:**

	<b>FUNDACIÓ SARGIM</b>
Fase de preparación (hasta un máximo de <b>13 puntos</b> )	10
Fase de implementación (hasta un máximo de <b>20 puntos</b> )	17
Fase de evaluación del impacto del servicio (hasta un máximo de <b>10 puntos</b> )	5
Calendarización del servicio (hasta un máximo de <b>6 puntos</b> )	3
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>