

<b>INFORME DE VALORACIÓN DE CRITERIOS NO EVALUABLES AUTOMÁTICAMENTE</b> <b>CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS, QUE CONLLEVA PRESTACIONES DIRECTAS A FAVOR DE LA CIUDADANÍA, DENOMINADO EDUCACIÓN SOCIAL</b>	
Nº Expediente:	300/2020/00809
Servicio Promotor:	<b>DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN DEL RIESGO SOCIAL EN LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA</b>

Con fecha 2 de febrero de 2021 se reunió la mesa de contratación y se procedió a la apertura de los sobres que contenían la documentación relativa a los criterios valorables en cifras o porcentajes de los licitadores definitivamente admitidos:

LOTE1

- GRUPO 5 ACCIÓN Y GESTIÓN SOCIAL S.A.U., NIF: A78A78867371
- ARCI NATURE INTERVENCIÓN SOCIAL SLU, NIF: B80372253.
- SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES S.L.U., NIF: B73589814.
- LABORSERVIS SERVICIOS SOCIO SANITARIOS SL, B88159918.
- BCM GESTIÓN DE SERVICIOS S.L, B29831112.

LOTE 2

- ASOCIACIÓN DE EDUCADORES LAS ALAMEDILLAS, NIF: G81113573.
- GRUPO 5 ACCIÓN Y GESTIÓN SOCIAL S.A.U., NIF: A78A78867371.
- ARCI NATURE INTERVENCIÓN SOCIAL SLU, NIF: B80372253.
- SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES S.L.U., NIF: B73589814.
- LABORSERVIS SERVICIOS SOCIO SANITARIOS SL, B88159918.
- BCM GESTIÓN DE SERVICIOS S.L, B29831112.

La valoración de los proyectos presentados se ha realizado en función de los criterios para la adjudicación del contrato que figuran en el apartado 18 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares: criterios no valorables en cifras o porcentajes.

Con este criterio la valoración se atribuirá a parámetros que se encuentren por encima de las exigencias del PPT, hasta un máximo (50%).

**Entidad: GRUPO 5, ACCIÓN Y GESTIÓN SOCIAL S.A.U., NIF.: A78867371.**

La entidad presenta su oferta al lote 1 y al lote 2 aportando un proyecto técnico sustancialmente idéntico. Al ser una propuesta similar se realiza un único informe cuya valoración es de aplicación a los dos lotes.

Se ha valorado la calidad del proyecto técnico a desarrollar; en concreto, los siguientes aspectos:

## 1. Estrategias planteadas para la ejecución del servicio de atención a las familias en su domicilio para superar las dificultades de la vida familiar. Hasta 10 puntos

1.1. Tipo de actuaciones	Hasta 4 puntos
--------------------------	----------------

El proyecto de la entidad establece los requisitos que deben reunir las familias para ser objeto de intervención desde este servicio, alineándolos con lo establecido en la Carta de Servicios del Servicio de Educación Social del Ayuntamiento de Madrid. A través de un mapa de procesos delimita aquellos que son estratégicos, los que son clave y aquellos otros de apoyo para la adecuada prestación del servicio.

Propone las siguientes actuaciones con la familia en el domicilio: 1. Entrevistas individuales y/o familiares (de presentación, de conocimiento y valoración, de seguimiento, evaluación y cierre), 2. Elaboración del Proyecto Socioeducativo Familiar, 3. Coordinación y 4. Evaluación basada en la observación, la recopilación de datos e instrumentos autoevaluativos para las familias y sus miembros, con elaboración de informes inicial, semestral y final.

Cada actuación está acompañada con la descripción de las actuaciones profesionales que conlleva y que forman parte del protocolo de trabajo del educador social. La propuesta tiene en cuenta la actual situación de pandemia provocada por el COVID 19 y plantea actuaciones alternativas como son las entrevistas telefónicas y las video llamadas.

Las actuaciones propuestas para este servicio son coherentes con los objetivos previamente planteados, se enmarcan dentro del contexto de los servicios sociales municipales, dan respuesta adecuada a lo establecido en el PPT y lo desarrollan, considerándose correctos para el servicio propuesto.

No obstante, la entidad expone en su proyecto que *“No se plantea una ratio definida de casos por educador/a, ni generar lista de espera, por lo que se favorece la atención a todas las familias, proporcionando una continua fluidez del Servicio. Esto puede conllevar el ajuste de la frecuencia de la intervención en algunos casos o periodos, si se manifiesta un elevado número de familias en distritos y por ende en los/as profesionales”*. Esa propuesta de ajuste en la frecuencia, la hace sin considerar las posibles indicaciones de intensidad de la intervención que vengan señaladas en el diseño de intervención social procedente de los servicios sociales municipales, ni matizándola en función del principio del interés del menor que pudiera encontrarse presente en los diferentes casos.

Se valora este apartado con **3 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

1.2. Metodología de la intervención	Hasta 3 puntos
-------------------------------------	----------------

La metodología de la intervención propuesta parte de los principios metodológicos generales que deben guiar la actuación profesional. La puesta en práctica de estos principios se concreta a través de estrategias, basadas en la planificación, la intervención y la evaluación-finalización de la intervención, para cada procedimiento se señalan: objetivos, alcance, responsable del proceso, descripción, flujograma, la evaluación y la documentación asociada y los registros a utilizar en cada uno; en algunos casos la información se completa con un protocolo de actuación.

Las áreas de intervención señalan objetivos generales, específicos y actuaciones propias de cada una de ellas y están expuestas de forma detallada y precisa.

La metodología de la intervención es correcta, está bien descrita y es congruente con el conjunto del proyecto, de forma que amplía lo previsto en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Se valora este apartado con **2,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

1.3. Sistema de evaluación: establecimiento de indicadores e instrumentos de medición	Hasta 3 puntos
---	----------------

El proyecto técnico de la entidad propone un sistema de evaluación continua basado en diferentes momentos clave del servicio de atención a las familias en su domicilio, incluyendo una evaluación del impacto de la intervención a través de encuentros con las familias que tuvieron intervención

El sistema de indicadores propuesto por la entidad para evaluar el servicio tiene en cuenta los indicadores establecidos en la Carta de Servicios del Servicio de Educación Social y propone de forma adecuada unos indicadores en los que consta: descripción, metas, fórmula de cálculo, periodicidad de recogida de la información, fuente de datos o instrumento de medición y el responsable de cada uno de los indicadores.

Se valora este apartado con **2 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

## 2. Estrategias planteadas para la ejecución del servicio de acompañamiento a familias: Hasta 10 puntos.

2.1. Tipo de actuaciones	Hasta 4 puntos
--------------------------	----------------

La entidad enmarca el servicio en su plan de calidad a través de un mapa de procesos diferenciando aquellos que son estratégicos, los que son clave y aquellos otros de apoyo para la adecuada prestación del servicio. Para determinar estos procesos el proyecto tiene en cuenta el modelo de atención en servicios sociales y la Carta de Servicios del Servicio de Educación Social.

La finalidad del servicio queda recogida en la propuesta de la entidad, así como las causas que motivan la necesidad del acompañamiento, el tipo de actuaciones están escasamente desarrolladas, resultando a veces confusa la diferencia entre las actuaciones propiamente dichas y el objetivo de la actuación. El desarrollo de lo dispuesto en el PPT que la entidad hace es, por tanto, limitado.

Se valora este apartado con **2 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

2.2. Metodología de la intervención	Hasta 3 puntos
-------------------------------------	----------------

La propuesta de la entidad está basada en principios y estrategias metodológicas, planteando objetivos generales y específicos acordes con actuaciones marcadas en base a las diferentes áreas de intervención. La relación de actuaciones señaladas en este apartado es muy amplia, si bien algunas de ellas, como p.e. esta: "Valorar los niveles de estrés, ansiedad, agobio, que puede vivir la persona, y posible derivación a recursos especializados", sin mayores precisiones, no resultan propias de este servicio.

El proceso metodológico diferencia entre familias derivadas específicamente para el servicio de acompañamiento y otras en las que éste forma parte de un proyecto socioeducativo familiar más global. En cada caso se destacan las diferencias y aspectos más significativos de los procedimientos de derivación, de intervención y de finalización.

El planteamiento desarrolla el PPT, en general de manera adecuada si bien, aporta aspectos que extralimitan el objeto de este servicio.

Se valora este apartado con **2 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

2.3. Sistema de evaluación: establecimiento de indicadores e instrumentos de medición	Hasta 3 puntos
---	----------------

La evaluación de la intervención realizada desde el servicio de acompañamiento a las familias se plantea a través de un proceso en el que se describe el contenido de la evaluación, los agentes que evalúan, el procedimiento empleado, los instrumentos que se utilizan y la temporalización con la que se va a llevar a cabo.

Los indicadores y los instrumentos de evaluación propuestos cuentan con descripción, meta, fórmula, periodicidad, fuente de datos y responsable de suministrar la información, están definidos y son acordes con los objetivos y actuaciones propuestas.

Se valora este apartado con **2 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

**3. Estrategias planteadas para la ejecución del servicio promoción de actividades grupales para mejorar las competencias: Hasta 10 puntos.**

3.1 Tipo de actuaciones	Hasta 4 puntos
-------------------------	----------------

La entidad establece la finalidad de este servicio delimitando los procesos estratégicos, clave y de apoyo que lo conforman y teniendo en cuenta la Carta de Servicios de Educación Social. El conjunto de actuaciones de este servicio las clasifica según estas 3 categorías de posibles participantes: 1) niños, niñas y adolescentes, 2) padres, madres y niños, niñas o adolescentes y 3) personas adultas, sin que cada una de estas categorías de participantes lleve aparejadas actuaciones concretas para el abordaje de las finalidades que la Carta de Servicios señala. Se expone de manera global, más teórica que concreta, exponiendo que el objetivo que se pretende alcanzar podrá ser "la prevención de comportamientos perjudiciales, la promoción de actitudes o hábitos saludables, el autocuidado o la capacitación personal". Todo ello, siendo adecuado, adolece de la concreción necesaria que permita valorar de manera más profundamente la idoneidad de las actuaciones en función de los objetivos a lograr.

La entidad propone en su proyecto aumentar las actividades grupales a edades más tempranas valorando diferentes formas de expresión como son la artística, la corporal o la musical o la realización de actividades grupales no presenciales entre otras que pueden dar respuesta a nuevas necesidades y de interés para las familias

El proyecto pone de manifiesto y describe las ventajas y los beneficios de la intervención socioeducativa grupal señalando que ésta es complementaria a los otros servicios que se prestan desde el servicio de Educación Social (atención en el domicilio y acompañamiento familiar). Lo que expone el proyecto, siendo correcto y pertinente en relación al servicio objeto de contrato, se encuentra enunciado de manera más retórica que concreta.

Se valora este apartado con **2,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

3.2 Metodología de la intervención	Hasta 3 puntos
------------------------------------	----------------

La metodología de las actividades grupales se desarrolla en torno a unos principios, estrategias y objetivos genéricos y teóricos. A través de un mapa de procesos se describen los aspectos más relevantes del proceso de atención en grupos socioeducativos como son la detección y

valoración de las necesidades del grupo de personas susceptibles de intervención, la elaboración del proyecto grupal, la ejecución y desarrollo del proyecto y la finalización y evaluación final.

El procedimiento se adapta adecuadamente a las áreas de intervención señaladas en el servicio de atención a las familias en su domicilio al que complementa dotando de mayor coherencia a la intervención. En el apartado de documentación asociada se enumeran los diferentes soportes documentales requeridos para el registro de los aspectos descritos en el procedimiento.

Se valora este apartado con **2,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

3.3 Sistema de evaluación: establecimiento de indicadores e instrumentos de medición	Hasta 3 puntos
--	----------------

El modelo de evaluación del servicio de promoción de actividades grupales se centra en tres dimensiones: los objetivos y los resultados de la intervención, el desarrollo de la actividad y la dinámica del grupo. Como en los sistemas de evaluación de los servicios anteriores la evaluación de este servicio se plantea a través de un proceso en el que se describe el contenido de la evaluación, los agentes que evalúan, el procedimiento empleado, los instrumentos que se utilizan y la temporalización con la que se va a llevar a cabo.

Los indicadores y los instrumentos de evaluación propuestos cuentan con descripción, meta, fórmula, periodicidad, fuente de datos y responsable de suministrar la información, están definidos y son acordes con los objetivos y actuaciones propuestas.

Se valora este apartado con **2 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

**4. Estrategias planteadas para la ejecución del servicio de atención a las niñas, niños y adolescentes en su entorno: calles, plazas, parques, centros educativos, etc. para prevenir situaciones de riesgo social: Hasta 10 puntos.**

4.1 Tipo de actuaciones	Hasta 4 puntos
-------------------------	----------------

La entidad justifica en este apartado la intervención en medio abierto, diferenciando entre las actuaciones sobre el entorno propiamente dicho, las personas beneficiarias y el trabajo comunitario en red. Refiere que la intervención se concreta en proyectos de intervención en el espacio cotidiano de NNA, realizándose tareas de planificación, ejecución y evaluación, estas actuaciones se concretan en función del contexto (medio abierto, comunitario o centro educativo).

El desarrollo del tipo de actuaciones, aunque básicamente correcto, resulta muy genérico, poco concreto y escaso.

Se valora este apartado con **2 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

4.2 Metodología de la intervención	Hasta 3 puntos
------------------------------------	----------------

Como en los demás apartados del proyecto que la entidad dedica a la metodología propuesta para cada uno de los servicios del servicio de Educación Social, ya analizados, en este caso se exponen, igualmente, unos principios, estrategias y objetivos. Se trata de un planteamiento teórico que se presenta, además, en un flujograma a través del que la entidad explica la metodología del servicio, con carácter general.

No obstante, el proyecto no plantea metodologías concretas de actuación para las distintas opciones de trabajo que la ejecución de este servicio conllevaría. Por ello, siendo adecuado lo propuesto por la entidad, ofrece un desarrollo escaso de lo previsto tanto en el PPT como en la Carta de Servicios

Se valora este apartado con **1,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

4.3 Sistema de evaluación: establecimiento de indicadores e instrumentos de medición	Hasta 3 puntos
--	----------------

El sistema de evaluación planteado para este servicio se justifica de una manera genérica y escueta. La descripción y los instrumentos utilizados para la recogida de información sobre el entorno son suficientes para el objetivo planteado.

De igual modo que en los sistemas de evaluación de los servicios anteriores la evaluación de éste se plantea a través de un proceso en el que se describe el contenido de la evaluación, los agentes que evalúan, el procedimiento empleado, los instrumentos que se utilizan y la temporalización con la que se va a llevar a cabo.

Los indicadores y los instrumentos de evaluación propuestos cuentan con descripción, meta, fórmula, periodicidad, fuente de datos y responsable de suministrar la información, están definidos y son acordes con los objetivos y actuaciones propuestas, si bien, como se ha indicado, se hace de manera genérica y escueta.

Se valora este apartado con **1,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

**5. Organización y gestión del proyecto, estructura organizativa del Servicio de Educación Social. Protocolos de actuación: Se valorará que la entidad cuente con un plan de calidad del servicio definido y revisable: Hasta 10 puntos.**

5.1 Organización y gestión del proyecto, estructura organizativa del recurso, organización y coordinación del personal	Hasta 4 puntos
--	----------------

La estructura organizativa del recurso se presenta con un organigrama básico que informa de la organización del personal del Servicio. En cuanto a las funciones de los diferentes miembros del equipo técnico; director, coordinadores y educadores, el proyecto completa lo señalado en el PPT.

La entidad cuenta con un Código de Conducta y Cumplimiento para promover el comportamiento ético de todos los miembros de la entidad, lo que supone un compromiso con la calidad de la atención.

Para los espacios de coordinación se indica, para cada tipo de coordinación, los participantes, la frecuencia y las actuaciones a llevar a cabo en cada una de ellas. En un apartado de observaciones se señalan algunas indicaciones que se deben de tener en cuenta en cada caso. Se dedica, en este punto, una mención especial a la organización de los equipos para la atención en la zona de la Cañada Real y la coordinación específica con los distritos de Villa de Vallecas y Vicálvaro en los que se ubica esta zona.

Este apartado se completa con un punto dedicado a la organización y a las herramientas de gestión en el que se explica lo relacionado con los recursos humanos, los medios informáticos y la gestión de los datos, así como otros soportes de la empresa para apoyar la gestión del servicio.

Todo lo dicho permite conocer de forma adecuada la organización, la gestión del proyecto y la estructura organizativa del proyecto

Se valora este apartado con **3 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

5.2 Se valorará el modelo de atención y los protocolos de actuación	Hasta 3 puntos
---	----------------

El modelo de atención se presenta a través de un esquema en el que de forma genérica se enumeran los principios sobre los que se fundamenta el modelo, el enfoque metodológico, la planificación y gestión del Servicio y los aspectos relacionados con la calidad que deben de tenerse en cuenta.

El proyecto destaca algunos aspectos teóricos que se deben de tener en cuenta en la intervención y se señala que se han desarrollado procedimientos para los cuatro servicios de educación social.

Se presentan 27 protocolos clasificados en: protocolos para los servicios de educación social, protocolos de situaciones específicas en la intervención, entre los que destaca el “protocolo de asentamientos” en el que se refieren a la Cañada Real, y protocolos de Grupo 5 para el servicio de educación social. Solamente uno de ellos, el de “1ª entrevista de presentación”, se describe a modo de ejemplo, la descripción que se hace de este protocolo es detallada, extensa y correcta. Del resto de protocolos se hace una breve reseña, por lo que no se conocen las actuaciones concretas ni su adecuación al objetivo del protocolo. Algunos de los protocolos como los de “becas de formación externa” o “compras y proveedores” son protocolos de uso interno de la entidad y no tiene aplicación en el servicio de educación social.

Se valora este apartado con **1,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

5.3 Disponer de un plan de calidad del servicio definido y revisable	Hasta 3 puntos
--	----------------

La entidad cuenta con un sistema de gestión de calidad acorde con la Norma ISO9001:2015, auditado por AGS y certificado por IQNet y AENOR (certificado: ER-0311/2015-002/00). Con alcance para la ejecución de contratos de gestión de servicios públicos y privados en los ámbitos educativo, social, psicológico y psicopedagógico, así como lúdico, de ocio y tiempo libre y de animación sociocultural, destinados a la infancia, adolescencia, juventud y familia.

El licitador dispone además de dos auditorías externas satisfactorias que le facultan para la obtención de certificaciones en materia de protección y seguridad de los ciudadanos, gestión de emergencias y sistemas de gestión ambiental.

El Sistema Integral de Gestión de Calidad para el Servicio de Educación Social tiene como fin asegurar la calidad de sus servicios, para ello se desarrollan una metodología de gestión basada en procesos y sus interacciones que se identifican y se plasman en documentos y mapas de procesos a lo largo del proyecto.

El Plan de Calidad de la entidad para el servicio de educación social establece varios elementos de evaluación y control con repercusión en la calidad de la prestación como son:

- Sistema de indicadores del Servicio
- Plan de dirección y gestión técnica
- Auditoría interna
- Orientación a grupo de interés
- Sistemas de participación

El Sistema de Gestión de Calidad y el Plan de Calidad del Servicio responde al cumplimiento de las cláusulas del PPT por lo que aportan mayor nivel de calidad en la ejecución y seguimiento del Servicio.

Se valora este apartado con **3 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

### **ARCI NATURE INTERVENCIÓN SOCIAL SLU, NIF: B80372253**

La entidad presenta su oferta al lote 1 y al lote 2 aportando un proyecto técnico sustancialmente idéntico, siendo las únicas diferencias entre ambos la identificación de los distritos del ámbito territorial de cada lote. Por ello, al ser una propuesta idéntica se realiza un único informe cuya valoración es de aplicación tanto al lote 1 como al lote 2.

En los proyectos presentados los tres primeros puntos están dedicados a bases teóricas, análisis de la realidad de la ciudad de Madrid y fundamentos legislativos e iniciativas políticas sobre los que se sustenta el servicio. A lo largo de estos tres puntos se da una información muy extensa, que ocupa las 34 primeras páginas. En el apartado segundo, análisis de la realidad en la ciudad de Madrid, se hace un análisis global de la realidad en el que se dan numerosos datos, en los que no se cita ni la fuente ni el año de los mismos.

Con respecto al apartado de fundamentos legislativos, el cuerpo legal y normativo es confuso.

En relación con los criterios de valoración, se han valorado los siguientes aspectos:

**1. Estrategias planteadas para la ejecución del servicio de atención a las familias en su domicilio para superar las dificultades de la vida familiar. Hasta 10 puntos**

1.1. Tipo de actuaciones	Hasta 4 puntos
--------------------------	----------------

El proyecto de la entidad propone un listado de 52 actuaciones. Estas, según se indica, «vendrán determinadas por las necesidades que tengan las familias y por los objetivos específicos que se pretendan dentro de la intervención», a los cuales no se alude en este apartado. Estas actuaciones, según se explica en el proyecto, se realizarán a través de entrevistas con la familia, con el niño/a, visitas a domicilio, así como seguimiento telefónico, y establece lo que le permite cada una estas técnicas. Las actuaciones propuestas no están desarrolladas.

Se hace referencia también a que la frecuencia de atención a las familias tendrá como referencia lo indicado en el PAF. En este apartado indica que «esta suele ser, sobre todo al comienzo de la intervención, de carácter semanal»: En este apartado no hace alusión a ningún otro documento de intervención.

La propuesta realizada por la entidad es muy imprecisa y poco concreta.

Se valora este apartado con **1 punto** para el lote 1 y para el lote 2.

1.2. Metodología de la intervención	Hasta 3 puntos
-------------------------------------	----------------

En cuanto a la metodología de la intervención, la entidad indica que se llevará a cabo una atención de carácter socio-educativo en la que se atenderán todas las áreas que sean necesarias para el bienestar de los menores, desde una metodología individual y familiar, y que «el trabajo del educador/a social vendrá determinado por los casos que el trabajador/a social de zona le derive».

En el proyecto se plantea un circuito de derivación al servicio por parte del trabajador/a social, que es confuso y no está lo suficientemente desarrollado y explicado.

La entidad plantea en este apartado que se diseñará un proyecto socioeducativo que guiará la intervención y que se diseñará al comienzo de la misma. Prosigue explicando que en este documento se proyectan acciones para conseguir unos objetivos específicos y se recogerán las opiniones y valoraciones de los niños/as.

La entidad desglosa los apartados en los que está compuesto el mencionado proyecto educativo. Estos apartados, por el lenguaje empleado, hacen más bien referencia a una metodología de intervención con un objeto más amplio que el de la familia.

A continuación, se especifican algunos de los objetivos específicos que se pretende y se abordan cuestiones muy superficiales en cuanto a las citas, como que se va a recordar el día y la hora de las citas, así como consensuar el horario con las familias.

En este apartado también se aborda los supuestos de baja, indicando que una vez dado de baja un caso «se mantendrá durante 4 y 6 meses en seguimiento preventivo». El seguimiento preventivo que plantean en su proyecto resulta inviable y poco eficaz.

El proyecto no desarrolla con claridad y profundidad este apartado. Así mismo, utiliza un lenguaje impreciso y poco técnico.

Se valora este apartado con **0,75 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

1.3. Sistema de evaluación: establecimiento de indicadores e instrumentos de medición	Hasta 3 puntos
---	----------------

La entidad propone en este apartado tres tipos de indicadores para la evaluación del trabajo realizado: de proceso, de resultado y de calidad. Establece 3 indicadores de proceso, 3 de resultado y 7 de calidad. En los indicadores propuestos no se especifica quién va a realizar dicha evaluación, el tipo y unidad de medida, la fórmula de cálculo, la fuente, la periodicidad con la que se va a evaluar ni la meta. En cuanto a los instrumentos que van a permitir la medición de estos indicadores, expone que serán los cuestionarios de satisfacción que entregarán a las familias atendidas tras ser dadas de alta.

El proyecto no describe con suficiente detalle cómo se va a llevar a cabo el sistema de evaluación.

Por todo ello, la propuesta es incompleta.

Se valora este apartado con **0,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

## 2. Estrategias planteadas para la ejecución del servicio de acompañamiento a familias: Hasta 10 puntos.

2.1. Tipo de actuaciones	Hasta 4 puntos
--------------------------	----------------

La entidad enumera un listado de 14 actuaciones. Estas actuaciones están redactadas de forma muy imprecisa, no pudiendo saber a qué se refiere. Ejemplos de estas actuaciones son: «información a las familias de procedimientos que tienen que realizar para obtener apoyos» o «ayuda a la hora de realizar gestión para solicitudes en cuanto a beneficios».

Alguna de las actuaciones propuestas no da respuesta al objeto de este contrato, como la «gestión de ayudas económicas y otras prestaciones».

Las actuaciones no están explicadas ni están desarrolladas.

Se valora este apartado con **0,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

2.2. Metodología de la intervención	Hasta 3 puntos
-------------------------------------	----------------

En cuanto a la metodología de la intervención, el proyecto identifica como beneficiarios de este servicio a las familias que ya están siendo atendidas por los educadores/as, definiéndolo como un servicio complementario al trabajo realizado; y familias en intervención en servicios sociales, con las que se valora necesario el acompañamiento puntual.

En este apartado, la entidad señala un listado de los objetivos específicos de este servicio.

Con respecto a cuestiones metodológicas de la intervención, el proyecto se limita a cuestiones muy vagas y superficiales como recordar a las familias la hora y día de las citas y consensuar las citas con estas. Así mismo, recoge que la información realizada desde el servicio de acompañamiento tendrá que ser recogida de forma detallada y actualizada, pero no especifica en que soporte ni con que instrumentos ni procedimientos.

Al igual que en el apartado 1.2, no se desarrolla con claridad y profundidad la metodología de intervención.

Se valora este apartado con **0,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

2.3. Sistema de evaluación: establecimiento de indicadores e instrumentos de medición	Hasta 3 puntos
---	----------------

Al igual que en el apartado 1.3, la entidad propone tres tipos de indicadores para la evaluación del trabajo realizado: de proceso, de resultado y de calidad, y define cada uno de ellos.

Establece 4 indicadores de proceso, 1 de resultado y 4 de calidad. En los indicadores propuestos no se especifica quién va a realizar dicha evaluación, el tipo y unidad de medida, la fórmula de cálculo, la fuente, la periodicidad con la que se va a evaluar ni la meta.

En este apartado especifica que los instrumentos que van a permitir la medición de estos indicadores son cuestionarios de satisfacción que se le entregarán a las familias atendidas tras ser dados de alta.

El proyecto no describe con suficiente detalle cómo se va a llevar a cabo el sistema de evaluación.

Por todo ello, la propuesta es incompleta.

Se valora este apartado con **0,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

### 3. Estrategias planteadas para la ejecución del servicio promoción de actividades grupales para mejorar las competencias: Hasta 10 puntos.

3.1 Tipo de actuaciones	Hasta 4 puntos
-------------------------	----------------

El proyecto comienza este apartado indicando la finalidad que tiene la atención en grupos socio-educativos, siendo esta la mejora de las competencias personales de sus participantes.

A continuación, como actuaciones, señala los diferentes grupos que se atenderán, siendo de dos tipos: «Grupos de madres, padres y otras personas adultas con menores a su cargo para mejorar sus capacidades de educación y crianza» y «Grupos de niñas, niños y adolescentes para el desarrollo de sus habilidades y competencias personales». El proyecto únicamente identifica estos dos tipos de grupos, que son los establecidos en el PPT, por lo que su propuesta no ofrece ningún desarrollo del mismo. En cada uno de los grupos propuestos, indica un listado de los contenidos se van a trabajar así como que se van a utilizar técnicas que motiven el conocimiento de los participantes y que permitan la potenciación de la confianza. No se define con detalle los participantes de cada uno de los grupos.

Esta propuesta es muy superficial, y no dando respuesta a los objetivos planteados ni en el PPT ni en la Carta de Servicios de Educación Social.

Se valora este apartado con **0,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

3.2 Metodología de la intervención	Hasta 3 puntos
------------------------------------	----------------

En este apartado se indica que la metodología de trabajo será grupal, sin entrar a más cuestiones relacionadas con la misma. Posteriormente, pasa a indicar una serie de criterios técnicos, partiendo del hecho de que «la manera de funcionamiento de los grupos no será la misma en todos los distritos». Estos criterios técnicos se refieren a número de profesionales participantes en cada sesión, duración y frecuencia y duración estimada de los grupos. En este apartado, se explica que se va a realizar una pequeña entrevista informativa cuando la persona se incorpore, y que los grupos van a estar planificados y se va a realizar un seguimiento.

A continuación, se plantean los objetivos específicos que se pretenden alcanzar. Estos están redactados de una manera muy imprecisa. Un ejemplo de esto sería: «reconocer y ofrecer una cobertura adecuada a las necesidades de los menores (salud, alimentación e higiene)» o «aprender a relacionarse positivamente con otras personas».

En el proyecto se indica que la información de la atención va a ser recogida de forma detallada, pero no especifica en qué soporte, cómo y quién la va a recoger ni con qué periodicidad.

En este apartado no se explica ni se indica cómo ni con qué criterio se van a realizar las derivaciones y selección de los participantes, cómo se va a trasladar la información relevante observada en los grupos y qué estructuras de coordinación va a haber, qué se va a tener en cuenta para la planificación de los grupos, entre otros aspectos.

Se valora este apartado con **0,75 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

3.3 Sistema de evaluación: establecimiento de indicadores e instrumentos de medición	Hasta 3 puntos
--	----------------

Al igual que en el apartado 1.3 y 2.3, la entidad propone tres tipos de indicadores para la evaluación del trabajo realizado: de proceso, de resultado y de calidad, y define cada uno de ellos.

Establece 5 indicadores de proceso, 1 de resultado y 5 de calidad. En los indicadores propuestos no se especifica quién va a realizar dicha evaluación, el tipo y unidad de medida, la fórmula de cálculo, la fuente, la periodicidad con la que se va a evaluar ni la meta.

En este apartado especifica que los instrumentos que van a permitir la medición de estos indicadores son cuestionarios de satisfacción que se le entregarán a las familias atendidas tras ser dados de alta. En el proyecto también se prevé la utilización de fichas para el seguimiento de la actividad grupal, en donde se recojan aspectos como número de asistentes y nivel de participación.

El proyecto no describe con suficiente detalle cómo se va a llevar a cabo el sistema de evaluación, por lo que la propuesta es muy incompleta.

Se valora este apartado con **0,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

**4. Estrategias planteadas para la ejecución del servicio de atención a las niñas, niños y adolescentes en su entorno: calles, plazas, parques, centros educativos, etc. para prevenir situaciones de riesgo social: Hasta 10 puntos.**

4.1 Tipo de actuaciones	Hasta 4 puntos
-------------------------	----------------

El proyecto, en este apartado, se limita a realizar un listado de actuaciones a llevar a cabo por el educador/a social. En este listado se identifican como actuaciones cuestiones que no lo son como: «presencia en el entorno cotidiano de los menores» o «Estar presente como referente educativo en el entorno cotidiano de los menores». No se identifica en qué entornos se va a intervenir, ni qué actuaciones se van a llevar a cabo en cada uno de ellos.

La propuesta realizada por la entidad es superficial y poco concreta.

Se valora este apartado con **0,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

4.2 Metodología de la intervención	Hasta 3 puntos
------------------------------------	----------------

En este apartado, la entidad prevé atender dentro de este servicio a niños/as y adolescentes derivados de algún recurso o entidad, atención a niños/as que se agrupan en zonas o parques donde se detecten conductas de riesgo —consumos, agrupaciones de bandas, por ejemplo— y atención a niños/as que están siendo atendidos en su domicilio por parte del servicio de educación social. No se indica cómo se va a llevar a cabo la derivación de los tres perfiles de niños/as y adolescentes que se definen ni cómo se va a trabajar con cada uno de estos grupos.

A continuación, enumera un listado amplio de los objetivos que se pretenden. Prosigue el proyecto indicando que en centros educativos se «podrán organizar acciones puntuales», que tendrán que ser planificadas con anterioridad. En este apartado no menciona las acciones a llevar a cabo. En espacios informales, la entidad indica como actividades a realizar taller de música urbana o grafitis.

A continuación, la entidad menciona que la metodología a utilizar será participativa, así como grupal e individual, mencionando unas pinceladas teóricas de cada una de ellas, sin desarrollo ni concreción. Por ello, el proyecto no desarrolla ni aborda con suficiente detalle la metodología de intervención del servicio de atención a las niñas, niños y adolescentes en su entorno.

Se valora este apartado con **0,75 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

4.3 Sistema de evaluación: establecimiento de indicadores e instrumentos de medición	Hasta 3 puntos
--	----------------

En este apartado, la entidad prevé una evaluación diferente según se trate de «una acción en un espacio estructurado» o «un espacio abierto y más informal», sin dar más detalles de cada uno de ellos. En el primer caso prevé una hoja de evaluación donde se recojan aspectos como nº de asistentes, nivel de participación; y, en el segundo «solo se registrarán los datos en el sistema de información atendiendo a las variables ya mencionada».

Al igual que en el apartado 1.3, 2.3 y 3.3, la entidad propone tres tipos de indicadores para la evaluación del trabajo realizado: de proceso, de resultado y de calidad, y define cada uno de ellos.

Establece 3 indicadores de proceso, 1 de resultado y 5 de calidad. En los indicadores propuestos no se especifica quién va a realizar dicha evaluación, el tipo y unidad de medida, la fórmula de cálculo, la fuente, la periodicidad con la que se va a evaluar ni la meta.

En este apartado especifica que los instrumentos que van a permitir la medición de estos indicadores son cuestionarios de satisfacción que se le entregarán a las familias atendidas tras ser dados de alta. En el proyecto también se prevé la utilización de fichas para el seguimiento de la actividad grupal, en el que se recojan aspectos como número de asistentes y nivel de participación.

El proyecto describe de una forma muy vaga y superficial cómo el proyecto aborda aspectos relacionados con el equipo de educadores/as, se va a llevar a cabo el sistema de evaluación.

Por todo ello, la propuesta es incompleta.

Se valora este apartado con **0,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

**5. Organización y gestión del proyecto, estructura organizativa del Servicio de Educación Social. Protocolos de actuación: Se valorará que la entidad cuente con un plan de calidad del servicio definido y revisable: Hasta 10 puntos.**

5.1 Organización y gestión del proyecto, estructura organizativa del recurso, organización y coordinación del personal	Hasta 4 puntos
--	----------------

En el apartado 5, la entidad desarrolla las estructuras implicadas en la organización del servicio de educación social: centros de servicios sociales, los departamentos de servicios sociales de las JMD y el AGFlyBS. En este desarrollo no introduce ninguna novedad, ya que prácticamente todo lo mencionado es lo que se establece en el PPT.

A continuación, el proyecto aborda aspectos relacionados con el equipo de educadores/as, en el que también transcribe lo mencionado en el PPT. En cuanto a la organización del equipo, el proyecto indica que «su organización dentro de cada distrito es algo que se determinará en cada distrito por parte de los Departamentos de Servicios Sociales de la Junta en cuestión». Por tanto, la entidad no desarrolla la organización de cada uno de los equipos de educadores más allá de lo que se establece en el PPT.

Se prevé en este apartado la posibilidad de un sistema de teletrabajo si la situación sanitaria así lo requiriera, pero no lo desarrolla.

Prosigue desarrollando las funciones del equipo de coordinación del servicio, siendo estas las obligaciones de la entidad adjudicataria establecidas en el PPT. A continuación, el proyecto desarrolla las funciones del equipo de coordinación de una forma extensa: funciones propias, así como funciones en relación con el equipo de educadores.

En este apartado no se explica con suficiente detalle los espacios de coordinación que se prevén, con qué frecuencia y quiénes van a participar.

La mayoría de lo propuesto es una réplica de lo establecido en el PPT, excepto las funciones del equipo de coordinación, que desarrolla de forma detallada.

Se valora este apartado con **1 punto** para el lote 1 y para el lote 2.

5.2 Se valorará el modelo de atención y los protocolos de actuación	Hasta 3 puntos
---	----------------

En este apartado, la entidad desarrolla una serie de principios metodológicos desde una perspectiva teórica; y prevé actuaciones de coordinación con otros recursos.

A continuación, prosigue desarrollando diferentes protocolos de actuación, no estando estos lo suficientemente desarrollados.

En el proyecto presentado al lote 2 no se hace referencia a ningún protocolo ni intervención específica en Cañada Real, salvo lo establecido en el PPT, que es disponer de un vehículo.

Se valora este apartado con **0,75 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

5.3 Disponer de un plan de calidad del servicio definido y revisable	Hasta 3 puntos
--	----------------

En este apartado, el proyecto toma como referencia el Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid, analiza cada uno de los apartados y prevé lo que haría la entidad en cada uno de ellos. No se especifica si tiene un plan de calidad propio.

Prosigue definiendo la norma ISO 9001-2015, que regula los sistemas de gestión de la calidad y la desarrolla teóricamente. A lo largo de este apartado, la entidad no especifica ni acredita que tenga un certificado de calidad.

Se valora este apartado con **0,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

## **SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES S.L.U., NIF: B73589814.**

La entidad presenta su oferta al lote 1 y al lote 2 aportando un proyecto técnico idéntico para ambos. Al no existir ninguna diferencia entre ambos se realiza un único informe cuya valoración se aplica a los dos lotes.

La mitad del Proyecto da respuesta a los cuatro primeros puntos a valorar, dedicando al último punto de organización y gestión, así como estructura organizativa y protocolos de actuación, la otra mitad, lo que resulta a priori desproporcionado. Realiza una “contextualización” general al inicio del mismo y en cada uno de cuatro servicios establecidos en la Carta de Servicios cuya información es insuficiente y en algunos casos incorrecta en sus fuentes e imprecisa en las intervenciones a desarrollar.

Se ha valorado la calidad del proyecto técnico presentado; en concreto, los siguientes aspectos:

### **1. Estrategias planteadas para la ejecución del servicio de atención a las familias en su domicilio para superar las dificultades de la vida familiar. Hasta 10 puntos.**

1.1. Tipo de actuaciones	Hasta 4 puntos
--------------------------	----------------

Tras contextualizar este servicio en base a lo expuesto en el PPT, plantea una única estrategia de intervención confusa en su redacción, con un desarrollo muy generalista en cuanto a la población hacia la que se dirige y donde no se tiene en cuenta la participación de NNA como sujetos activos del proceso.

A continuación, expone 4 objetivos, pero no concreta cómo los logrará y se centra en desarrollar qué competencias generales y específicas se reconocen en sus profesionales.

Enumera diversas actuaciones en orden poco coherente y falta una adaptación concreta a este servicio específico.

Se valora este apartado con **0,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

1.2 Metodología de la intervención	Hasta 3 puntos
------------------------------------	----------------

La metodología de intervención propuesta desarrolla 5 fases: 1) inicial, 2) de observación-vinculación, 3) de intervención, 4) desvinculación, 5) finalización de intervención.

No hace referencia a las posibles vías de detección ni al Diseño de Intervención Social o Proyecto de Apoyo Familiar que enmarca este servicio. Incoherente en su exposición, temporalización incorrecta, repite información contenida en el anterior apartado y en su redacción hay incongruencias.

Desarrolla parte de las áreas de trabajo, pero falta una adecuación de lo propuesto a necesidades actuales de las familias con las que ha de intervenir.

En la fase de finalización refiere que *el coordinador asume el papel de autoridad* lo que resulta incorrecto y contrasta con una metodología que prima la implicación activa de la familia.

En los criterios para el cese del servicio falta un mayor detalle en las posibles causas de baja.

En la exposición de este apartado no hace mención a la Carta de Servicios, desconociendo el procedimiento tal y como se desarrolla en el Ayuntamiento de Madrid.

Se valora este apartado con **0,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

1.3 Sistema de evaluación: establecimiento de indicadores e instrumentos de medición	Hasta 3 puntos
--	----------------

El proyecto presentado hace mención a dos modalidades pero desarrolla tres: 1) de cobertura, 2) del proceso y 3) de resultados. Muy generalista en su exposición, no se adapta en concreto al servicio que debe evaluar.

Establece que los indicadores son de actividad y resultado, sin determinar fórmulas de cálculo, metas, periodicidad ni quién será el responsable de su elaboración.

No hace mención a factores de protección y riesgo que permitan elaborar un diagnóstico inicial para medir al final si se ha producido un cambio.

Los instrumentos propuestos para su medición son: banco de objetivos, diario de campo, fichas evaluativas e informes de evolución (inicial, de proceso y de cierre). Falta una mayor concreción y temporalización.

En el proyecto presentado se echa en falta la participación de la familia en el sistema de evaluación propuesto, así como de la necesaria coordinación con el profesional del CSS.

Se valora este apartado con **0,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

## 2. Estrategias planteadas para la ejecución del servicio de acompañamiento a familias: Hasta 10 puntos.

2.1. Tipo de actuaciones	Hasta 4 puntos
--------------------------	----------------

Con una redacción imprecisa, no da respuestas concretas a la población con la que va a intervenir ni a los objetivos que pretende alcanzar.

Plantea actuaciones muy genéricas, sin que se especifiquen en qué medida influyen en la elaboración del diagnóstico de la unidad familiar y cómo favorecen y promueven su autonomía.

Se valora este apartado con **0,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

2.2. Metodología de la intervención	Hasta 3 puntos
-------------------------------------	----------------

En su breve redacción, confunde metodología con actuaciones, es muy genérica y además repite ideas ya desarrolladas en el punto anterior.

Refiere que la familia es agente activo de su proceso, pero no desarrolla este concepto.

No hace mención a la Carta de Servicios ni al procedimiento que en ella se establece.

Se valora este apartado con **0 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

2.3. Sistema de evaluación: establecimiento de indicadores e instrumentos de medición	Hasta 3 puntos
---	----------------

La entidad establece la recogida sistemática de información de NNA, obviando a todos los miembros de la unidad familiar, sin establecer cómo son incorporados en la evaluación. Falta una temporalización.

Tampoco especifica qué objetivos y áreas desarrollará, por lo que no se determina que se pretende alcanzar con su intervención.

Refiere indicadores de resultados y actividades, sin determinar fórmulas de cálculo, metas, periodicidad ni quién será el responsable de su elaboración. No hace mención a factores de riesgo y protección, esenciales para poder elaborar un diagnóstico adecuado que tras la intervención del profesional permita ser evaluado posteriormente.

No hay mención de los instrumentos que utilizará para la medición.

Se valora este apartado con **0,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

### 3. Estrategias planteadas para la ejecución del servicio promoción de actividades grupales para mejorar las competencias: Hasta 10 puntos.

3.1 Tipo de actuaciones	Hasta 4 puntos
-------------------------	----------------

El proyecto plantea este servicio como “una herramienta más”, sin hacer referencia expresa a la población a la que se dirige ni a sus dificultades concretas, confundiendo el rol del profesional del Servicio al exponer que *consiste en la implementación de intervención psicosocial*.

Plantea tres líneas de actuación en base a lo planteado en el PPT. Es muy desigual en su desarrollo y propone el contenido, pero no especifica cómo lo desarrollará. Incorrecta la exposición sobre la derivación de sus beneficiarios e incongruente en su temporalización teniendo en cuenta las necesidades de sus beneficiarios.

Redacción confusa, planteando aspectos propios del siguiente punto, con imprecisiones y desconocimiento del funcionamiento del Ayuntamiento de Madrid.

Se valora este apartado con **0 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

3.2 Metodología de la intervención	Hasta 3 puntos
------------------------------------	----------------

El proyecto refiere seguir un modelo participativo y lúdico, pero no lo concreta ni aborda considerando a la familia sujeto activo con potencialidades y no sólo “carencias”. Tampoco desarrolla qué principios lo fundamentan y cómo se adaptará a este servicio. No hay relación ni coherencia con las áreas de intervención propuestas en el servicio de atención a las familias.

Temporalización cerrada y poco adecuada a la diversidad de situaciones y necesidades de la población beneficiaria. Incongruente desarrollo de sesiones “tipo” sin tener en cuenta la evolución del grupo.

La metodología es por tanto confusa e incoherente.

No hace mención a la Carta de Servicios ni al procedimiento que en ella se establece.

Se valora este apartado con **0,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

3.3 Sistema de evaluación: establecimiento de indicadores e instrumentos de medición	Hasta 3 puntos
--	----------------

Planea una evaluación “a largo plazo” y recomienda que se realice por año escolar, dando por hecho que los cambios serán fruto de un *proceso lento*, lo que podría considerarse un enfoque muy limitado e incorrecto para una población beneficiaria diversa en dificultades y potencialidades.

Confunde indicadores de evaluación con competencia profesional, metodología y recursos empleados.

Menciona 3 fases, pero la relación de los posibles indicadores carece de la información necesaria para poder medirlos y los instrumentos planteados son claramente insuficientes e imprecisos, pues no se definen, desarrollan, temporalizan ni se especifica cómo se documentarán.

Se valora este apartado con **0,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

**4. Estrategias planteadas para la ejecución del servicio de atención a las niñas, niños y adolescentes en su entorno: calles, plazas, parques, centros educativos, etc. para prevenir situaciones de riesgo social: Hasta 10 puntos.**

4.1 Tipo de actuaciones	Hasta 4 puntos
-------------------------	----------------

Partiendo de las finalidades expuestas en el PPT para este servicio, la entidad es imprecisa en su exposición, planteando incongruencias tanto en actuaciones como en intervención a implementar.

La justificación es vaga, no identifica claramente los posibles ámbitos de intervención y tampoco desarrolla propuestas concretas. Los objetivos son muy genéricos, sin una aplicación concreta al servicio que ahora se valora.

Se valora este apartado con **0 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

4.2 Metodología de la intervención	Hasta 3 puntos
------------------------------------	----------------

La entidad plantea una metodología confusa, basada en la coordinación con profesionales y la intervención directa con NNA, y definiendo un *“perfil poblacional potencialmente idóneo”* que resulta impreciso. Exposición muy genérica, sin llegar a plantear acciones concretas.

Planean tres áreas de intervención: 1) grupal, 2) grupal y acompañamiento y 3) individualizada. Se abordan casos que más bien debieran encuadrarse en el servicio de atención en domicilio o en el de acompañamiento.

Aborda por último la intervención en centros educativos explicando en qué consistiría, aunque no concreta qué temas resultan de interés para la población objeto de este servicio.

No hace mención a la Carta de Servicios ni al procedimiento que en ella se establece.

Se valora este apartado con **0,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

4.3 Sistema de evaluación: establecimiento de indicadores e instrumentos de medición	Hasta 3 puntos
--	----------------

El proyecto repite lo ya mencionado en el servicio de acompañamiento. Plantea una evaluación continua, pero lo hace desde un posicionamiento teórico, sin especificar cómo lo desarrolla en este servicio.

Al igual que en el servicio de atención a las familias en su domicilio, propone dos modalidades de evaluación, pero desarrolla tres: 1) de cobertura, 2) de proceso, 3) de resultados. Establece algunos indicadores, pero no la meta, fórmula de cálculo, periodicidad ni responsable de su medición, por lo que resultan imprecisos.

En cuanto a los instrumentos de medición, menciona tres de los que ya planteó en el primer servicio, siendo incongruente con lo que debería plantear en el servicio de atención a NNA en su entorno.

Se valora este apartado con **0,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

**5. Organización y gestión del proyecto, estructura organizativa del Servicio de Educación Social. Protocolos de actuación: Se valorará que la entidad cuente con un plan de calidad del servicio definido y revisable: Hasta 10 puntos.**

5.1 Organización y gestión del proyecto, estructura organizativa del recurso, organización y coordinación del personal	Hasta 4 puntos
--	----------------

Aporta un organigrama para el servicio, mencionado que cuenta con un centro de control operativo en Madrid para el desarrollo, gestión y coordinación de actividades y servicios.

A continuación, determina las funciones del responsable del contrato, de administración y del de seguridad y calidad laboral, cuya dedicación es parcial. También del supervisor del servicio y del jefe de equipo cuya dedicación es total. Es incongruente que al mencionar las capacidades del supervisor de este servicio se haga referencia al “servicio de animación sociocultural”. Por último, de los educadores sociales, con dedicación total, expone sus funciones en un orden confuso y sin coherencia en su planteamiento.

Impreciso en el lugar de prestación, plantea un sistema de control y call center, así como la gestión en caso de sustituciones, obviando la necesaria aprobación por parte del Departamento tal y como establece el PPT.

Se valora este apartado con **0,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

5.2 Se valorará el modelo de atención y los protocolos de actuación	Hasta 3 puntos
---	----------------

En el proyecto se mencionan los siguientes protocolos: de control horario, de gestión de RR.HH ampliamente desarrollado, así como de herramientas tecnológicas y administrativas específicas de gestión del servicio. Todos referidos a asuntos relacionados con el personal del contrato,

No aborda el modelo de atención y los protocolos de actuación del servicio de educación social.

Se valora este apartado con **0,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

5.3 Disponer de un plan de calidad del servicio definido y revisable	Hasta 3 puntos
--	----------------

El plan de calidad de la entidad busca la mejora continua en la prestación de los servicios que desarrolla, desde la medición y el seguimiento, hasta la satisfacción del cliente.

La entidad refiere desarrollar auditorías internas, conforme a los requisitos de UNE-EN ISO 9001:2015, en intervalos planificados, mediante un enfoque de gestión por procesos, pero lo hace del sistema de gestión y no especifica su temporalidad. Tampoco consta que haya sido auditada/certificada por una Entidad externa reconocida y en concreto para el Servicio de Educación Social.

Se valora este apartado con **0,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

## LABORSERVIS SERVICIOS SOCIOSANITARIOS SL, B88159918.

La entidad presenta su oferta al lote 1 y al lote 2 aportando un proyecto técnico sustancialmente idéntico, siendo las únicas diferencias entre ambos la identificación de los distritos del ámbito territorial de cada lote. Por ello, al ser una propuesta idéntica se realiza un único informe cuya valoración es de aplicación tanto al lote 1 como al lote 2.

Los dos primeros puntos de ambos proyectos están dedicados a la justificación técnica y a las características sociodemográficas así como al estudio de necesidades de los distritos que abarca cada uno de los proyectos. En el apartado de estudio de necesidades no se citan adecuadamente las fuentes de donde se obtienen los datos expuestos, faltando en alguna de ellas el año y en otros la misma fuente.

### 1. Estrategias planteadas para la ejecución del servicio de atención a las familias en su domicilio para superar las dificultades de la vida familiar. Hasta 10 puntos

1.1. Tipo de actuaciones	Hasta 4 puntos
--------------------------	----------------

El proyecto presentado por la entidad realiza, en primer lugar, un abordaje teórico muy extenso de la atención a las familias, que es común para la atención a las familias en su domicilio como para el servicio de acompañamiento a familias. Así mismo, distingue la intervención con niños/as en función de su edad: de 13 a 17 años y con niños/as menores de 12 años. El desarrollo de este apartado es muy general, teórico y nada concreto. Prevé como instrumento un diseño de intervención y que el registro de información se realizará «en un expediente único», sin explicar más detalles acerca de este.

El proyecto en el apartado 9.1 establece unos objetivos generales y específicos, y, a continuación, especifica las funciones del educador/a social de forma muy genérica. El proyecto presentado no plantea actuaciones concretas para abordar la situación de las familias y mejorar sus competencias personales y familiares en relación con lo establecido en el PPT.

Se valora este apartado con **0,50 puntos** para el lote 1 y el lote 2.

1.2. Metodología de la intervención	Hasta 3 puntos
-------------------------------------	----------------

Al igual que el apartado anterior, la entidad desarrolla una metodología de intervención desde una perspectiva muy teórica. Como estrategias metodológicas más concretas identifica la creatividad, el seguimiento continuo, el trabajo en red y coordinado e itinerarios socioeducativos personalizados. En este apartado, el proyecto alude a las fases de la visita, siendo estas fases muy generales como planificación de la visita, fase social —ser amable—, explicar el motivo de la misma, implementación, cierre y registro de la visita.

Se valora este apartado con **0,50 puntos** para el lote 1 y el lote 2.

1.3. Sistema de evaluación: establecimiento de indicadores e instrumentos de medición	Hasta 3 puntos
---	----------------

En este apartado, el proyecto plantea 9 indicadores para los objetivos generales propuestos. Estos están mal formulados, ya que no consta la descripción del indicador, no se especifica quién va a realizar dicha evaluación, el tipo y unidad de medida, la fórmula de cálculo, la fuente, la periodicidad con la que se va a evaluar ni la meta.

En relación con los instrumentos de evaluación, unos los recoge en una tabla junto con los objetivos e indicadores de evaluación y, a continuación, hace un desarrollo de los instrumentos de evaluación, que no coinciden con los anteriores.

Se valora este apartado con **0,50 puntos** para el lote 1 y el lote 2.

**2. Estrategias planteadas para la ejecución del servicio de acompañamiento a familias: Hasta 10 puntos.**

2.1. Tipo de actuaciones	Hasta 4 puntos
--------------------------	----------------

El proyecto presentado por la entidad realiza, en primer lugar, un abordaje teórico muy extenso de la atención a las familias, que es común para la atención a las familias en su domicilio como para el servicio de acompañamiento a familias. Establece tres tipos de acompañamiento —directivo, de generación de vínculo y de modificación de conducta— Así mismo, distingue la intervención con niños/as en función de su edad: de 13 a 17 años y con niños/as menores de 12 años. El desarrollo de este apartado es muy general, teórico y nada concreto. Prevé como instrumento un diseño de intervención y que el registro de información se realizará «en un expediente único», sin explicar más detalles acerca de este.

El proyecto en el apartado 9.2 establece unos objetivos generales y específicos, y, a continuación, especifica las funciones del educador/a social de forma muy genérica —función vinculadora, función mediadora, función promotora y función redefinidora. El proyecto presentado no plantea actuaciones concretas para desarrollar la finalidad de este servicio.

Se valora este apartado con **0,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2

2.2. Metodología de la intervención	Hasta 3 puntos
-------------------------------------	----------------

Al igual que el apartado 1.2, la entidad desarrolla una metodología de intervención desde una perspectiva muy teórica, que es común para la atención a las familias en su domicilio como para el servicio de acompañamiento a familias, ya que se encuentra englobada dentro del apartado «Intervención con familias, estrategias y metodología» Como estrategias metodológicas más concretas identifica la creatividad, el seguimiento continuo, el trabajo en red y coordinado e itinerarios socioeducativos personalizados. En este apartado, el proyecto alude a las fases de la visita, siendo estas fases muy generales como planificación de la visita, fase social —ser amable—, explicar el motivo de la misma, implementación, cierre y registro de la visita.

Se valora este apartado con **0,50 puntos** para el lote 1 y el lote 2.

2.3. Sistema de evaluación: establecimiento de indicadores e instrumentos de medición	Hasta 3 puntos
---	----------------

En este apartado, el proyecto plantea 4 indicadores para los objetivos generales propuestos. Estos están mal formulados, ya que no consta la descripción del indicador, no se especifica quién va a realizar dicha evaluación, el tipo y unidad de medida, la fórmula de cálculo, la fuente, la periodicidad con la que se va a evaluar ni la meta.

En relación con los instrumentos de evaluación, unos los recoge en una tabla junto con los objetivos e indicadores de evaluación, y, a continuación, hace un desarrollo de los instrumentos de evaluación, que no coinciden con los anteriores.

Se valora este apartado con **0,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2

**3. Estrategias planteadas para la ejecución del servicio promoción de actividades grupales para mejorar las competencias: Hasta 10 puntos.**

3.1 Tipo de actuaciones	Hasta 4 puntos
-------------------------	----------------

El proyecto presentado por la entidad dedica un apartado a los grupos socioeducativos, donde identifica los objetivos, las competencias personales y familiares a abordar en los mismos, los protocolos de derivación y tres líneas de intervención grupal. A continuación, desarrolla una tabla con propuestas de intervención grupal. Así mismo, también desarrolla la intervención grupal con menores de 5 a 12 años. Posteriormente, en el apartado 9.3 desarrolla de nuevo las actividades grupales para mejorar las competencias personales. A continuación, especifica la realización de una escuela de padres y madres, grupos de niños/as y adolescente y grupos de personas adultas y menores para mejorar la convivencia y las relaciones, en los que establece número de participantes y periodicidad. En ninguno de los grupos propuestos se hace referencia al horario de los mismos. La entidad realiza una posible calendarización, en las que se calendariza más bien técnicas y dinámicas que grupos.

La información en este apartado a lo largo del proyecto es confusa y no está bien estructurada.

La propuesta de actuaciones realizada en el proyecto no se enmarca en los servicios sociales municipales, por lo que no da respuesta ni desarrollando lo establecido en el PPT.

Se valora este apartado con **0,75 puntos** para el lote 1 y para el lote 2 .

3.2 Metodología de la intervención	Hasta 3 puntos
------------------------------------	----------------

En este apartado, el proyecto no aborda cuestiones concretas de la metodología de intervención, más allá del número de participantes y el horario.

Se valora este apartado con **0,25 puntos** para el lote 1 y para el lote 2 .

3.3 Sistema de evaluación: establecimiento de indicadores e instrumentos de medición	Hasta 3 puntos
--	----------------

El proyecto presentado por la entidad no establece indicadores ni instrumentos para el servicio promoción de actividades grupales para mejorar las competencias.

Se valora este apartado con **0 puntos** para el lote 1 y para el lote 2

**4. Estrategias planteadas para la ejecución del servicio de atención a las niñas, niños y adolescentes en su entorno: calles, plazas, parques, centros educativos, etc. para prevenir situaciones de riesgo social: Hasta 10 puntos.**

4.1 Tipo de actuaciones	Hasta 4 puntos
-------------------------	----------------

Las actuaciones planteadas en el proyecto se dividen en actuaciones en centros escolares y en actuaciones en calles, plazas y parques. Las actuaciones planteadas son muy generales y no dan respuesta a los objetivos establecidos tanto en el PPT como en la Carta de Servicios.

Por ello, se trata de una propuesta que no responde a lo previsto en el PPT.

Se valora este apartado con **0,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2 .

4.2 Metodología de la intervención	Hasta 3 puntos
------------------------------------	----------------

La entidad no desarrolla la metodología de intervención. En este apartado se menciona únicamente reuniones coordinadas entre educadores sociales y personal de los colegios. En el proyecto se dedica un apartado a la intervención comunitaria, pero lo desarrollado en el mismo no tiene relación con este servicio.

Se valora este apartado con **0,15 puntos** para el lote 1 y para el lote 2 .

4.3 Sistema de evaluación: establecimiento de indicadores e instrumentos de medición	Hasta 3 puntos
--	----------------

El proyecto de la entidad expone tres tipos de evaluación —inicial, continua y final, que están expuestas de manera muy confusa y superficial. A continuación, establece 10 indicadores de evaluación. Estos están mal formulados, ya que no consta la descripción del indicador, no se especifica quién va a realizar dicha evaluación, el tipo y unidad de medida, la fórmula de cálculo, la fuente, la periodicidad con la que se va a evaluar ni la meta.

Por tanto, la propuesta de la entidad es muy deficiente e incompleta.

Se valora este apartado con **0,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

**5. Organización y gestión del proyecto, estructura organizativa del Servicio de Educación Social. Protocolos de actuación: Se valorará que la entidad cuente con un plan de calidad del servicio definido y revisable: Hasta 10 puntos.**

5.1 Organización y gestión del proyecto, estructura organizativa del recurso, organización y coordinación del personal	Hasta 4 puntos
--	----------------

El proyecto presentado por la entidad especifica la estructura organizativa del servicio: un supervisor de la empresa, del que dependen dos coordinadores —uno para los distritos del lote 1 y otro para los distritos del lote 2; y dependiendo de estos, 53 educadores sociales, cuya distribución horaria está detallada. En el proyecto se indican de forma superficial las funciones de los coordinadores y de los/as educadores. Sin embargo, las funciones del supervisor no están contempladas en el proyecto.

El proyecto no explica ni aborda las estructuras o espacios de coordinación entre el propio equipo de educadores, ni de los coordinadores entre ellos, así como entre el supervisor y coordinadores.

El proyecto de la entidad prevé coordinaciones del coordinador con el «técnico municipal que coordina el servicio».

En el proyecto se desarrolla un modelo de organización del equipo que está planteado de una forma teórica.

Se dedica un apartado del proyecto a la formación y supervisión de los profesionales: formación del personal técnico dos veces al año y supervisión externa con una periodicidad mensual. Lo desarrollado en este punto coincide prácticamente con lo establecido en el PPT.

Se valora este apartado con **1,25 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

5.2 Se valorará el modelo de atención y los protocolos de actuación	Hasta 3 puntos
---	----------------

La entidad desarrolla la justificación metodológica de la intervención en el apartado quinto del proyecto, y explica de forma extensa los fundamentos en los que se sustenta. La entidad especifica que es especialista en formación de terapia familias e infanto-juvenil y psicoterapia, lo que no se corresponde con el servicio de educación social objeto del contrato. A continuación, hace un desarrollo de los diferentes modelos desde una perspectiva teórica.

Con respecto a los recursos materiales, en el proyecto se transcribe lo especificado en el PPT, sin realizar ninguna aportación.

En el proyecto se desarrolla el procedimiento de acceso al servicio y la documentación a utilizar. Así mismo, explica un programa, como herramienta de gestión, que está encuadrada dentro de la planificación de la evaluación, por lo que la explicación de esta herramienta es confusa. Sin embargo, no desarrolla en detalle más protocolos de actuación con relación al servicio. En el proyecto presentado para el lote 2, no realiza ninguna mención específica a la intervención en Cañada Real, salvo lo establecido en el PPT, que es disponer de un vehículo.

Se valora este apartado con **1 punto** para el lote 1 y para el lote 2.

5.3 Disponer de un plan de calidad del servicio definido y revisable	Hasta 3 puntos
--	----------------

En el proyecto, la entidad no especifica ni acredita que tenga un certificado de calidad. De hecho, no se menciona ninguna norma de gestión de calidad.

La entidad prevé tres tipos de evaluación, que están desarrolladas desde una perspectiva teórica. En este apartado, se establecen objetivos y objetivos específicos, pero que no se corresponden con los objetivos de evaluación. Estos objetivos mencionados se corresponden con los servicios de los apartados anteriores, pero sin especificar a qué servicio corresponde cada uno de ellos. En el proyecto tampoco se especifica de manera explícita que la entidad tenga un plan de calidad del servicio definido y revisable.

Se valora este apartado con **0,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

## BCM GESTIÓN DE SERVICIOS S.L, B29831112.

La entidad presenta su oferta al lote 1 y al lote 2 aportando un proyecto técnico sustancialmente idéntico, siendo las únicas diferencias entre ambos la identificación de los distritos del ámbito territorial de cada lote.

A lo largo de la redacción del proyecto establece: *TÉCNICO PROFESIONAL: Psicólogo/a y Educador/a social*, si bien el PPT establece que los profesionales que la entidad adjudicataria habrá de destinar a la ejecución del contrato han de ser educadores sociales.

### 1. Estrategias planteadas para la ejecución del servicio de atención a las familias en su domicilio para superar las dificultades de la vida familiar. Hasta 10 puntos

1.1. Tipo de actuaciones	Hasta 4 puntos
--------------------------	----------------

El proyecto de la entidad no parte ni tiene en cuenta las actuaciones previstas en la Carta de Servicios del Servicio del Servicio de Educación Social del Ayuntamiento de Madrid.

La propuesta de actuaciones realizada en el proyecto no se enmarca en los servicios sociales municipales, por lo que no da respuesta ni desarrollando lo establecido en el PPT.

Las actuaciones que establece el proyecto se encuentran enunciadas a modo de esquema, sin explicaciones ni aclaraciones que permitan conocer cuál es la definición de las ideas enunciadas.

Se valora este apartado con **0,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

1.2. Metodología de la intervención	Hasta 3 puntos
-------------------------------------	----------------

El proyecto señala *“Para realizar un correcto servicio se realizará un trabajo de cooperación con el resto de recursos disponibles de la red de servicios sociales”*, si bien no aparece definido el contenido de los servicios que se han de prestar, ni su incardinación en el marco de los servicios sociales municipales.

Hace una exposición teórica y genérica de la importancia de la familia, de los principios que han de regir el trato con la misma y de la importancia de distribuir las funciones entre los profesionales intervinientes. Todo ello planteado de manera retórica y sin concretar la forma de ejecución.

Se valora este apartado con **0,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

1.3. Sistema de evaluación: establecimiento de indicadores e instrumentos de medición	Hasta 3 puntos
---	----------------

El proyecto de la entidad la es, por una parte, un relato retórico de la importancia que tiene la evaluación y, por otro, los indicadores que propone conforman un sistema de indicadores altamente deficiente tanto por la definición del indicador como por la ausencia de los demás aspectos que ha de tener cualquier sistema de indicadores

Se valora este apartado con **0,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

## 2. Estrategias planteadas para la ejecución del servicio de acompañamiento a familias: Hasta 10 puntos.

2.1. Tipo de actuaciones	Hasta 4 puntos
--------------------------	----------------

El proyecto de la entidad no parte ni tiene en cuenta las actuaciones previstas en la Carta de Servicios del Servicio del Servicio de Educación Social del Ayuntamiento de Madrid.

La propuesta de actuaciones realizada en el proyecto no se enmarca en los servicios sociales municipales, por lo que no da respuesta ni desarrollando lo establecido en el PPT.

Las actuaciones que establece el proyecto se encuentran enunciadas a modo de esquema, sin explicaciones ni aclaraciones que permitan conocer cuál es la definición de las ideas enunciadas.

Se valora este apartado con **0,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2

2.2. Metodología de la intervención	Hasta 3 puntos
-------------------------------------	----------------

El relato formulado en el proyecto de la entidad no tiene relación con el servicio de acompañamiento a familias establecido en la Carta de Servicios del Servicio de Educación social ni con lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Se valora este apartado con **0 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

2.3. Sistema de evaluación: establecimiento de indicadores e instrumentos de medición	Hasta 3 puntos
---	----------------

El proyecto de la entidad es, también en este apartado, tanto un relato retórico de la importancia que tiene la evaluación como una propuesta de sistema de indicadores altamente deficiente tanto por la definición del indicador como por la ausencia de los demás aspectos que ha de tener cualquier sistema de indicadores

Se valora este apartado con **0,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2

**3. Estrategias planteadas para la ejecución del servicio promoción de actividades grupales para mejorar las competencias: Hasta 10 puntos.**

3.1 Tipo de actuaciones	Hasta 4 puntos
-------------------------	----------------

El proyecto de la entidad no parte ni tiene en cuenta las actuaciones previstas en la Carta de Servicios del Servicio del Servicio de Educación Social del Ayuntamiento de Madrid.

La propuesta de actuaciones realizada en el proyecto no se enmarca en los servicios sociales municipales, por lo que no da respuesta ni desarrollando lo establecido en el PPT.

Las actuaciones que establece el proyecto se encuentran enunciadas a modo de esquema, sin explicaciones ni aclaraciones que permitan conocer cuál es la definición de las ideas enunciadas.

Se valora este apartado con **0,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

3.2 Metodología de la intervención	Hasta 3 puntos
------------------------------------	----------------

El relato formulado en el proyecto de la entidad no está planteado desde el servicio de promoción de actividades grupales establecido en la Carta de Servicios del Servicio de Educación social ni desarrolla lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas

Se valora este apartado con **0 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

3.3 Sistema de evaluación: establecimiento de indicadores e instrumentos de medición	Hasta 3 puntos
--	----------------

El proyecto de la entidad es, también en este apartado, una exposición retórica de la importancia que tiene la evaluación. La propuesta de sistema de indicadores que presenta es altamente deficiente tanto por la definición del indicador como por la ausencia de los demás aspectos que ha de tener cualquier sistema de indicadores

Se valora este apartado con **0,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2

**4. Estrategias planteadas para la ejecución del servicio de atención a las niñas, niños y adolescentes en su entorno: calles, plazas, parques, centros educativos, etc. para prevenir situaciones de riesgo social: Hasta 10 puntos.**

4.1 Tipo de actuaciones	Hasta 4 puntos
-------------------------	----------------

Las actuaciones planteadas en el proyecto no dan respuesta a las finalidades que este servicio tiene, y que figuran tanto en el PPT como en la Carta de Servicios. Las finalidades fundamentales son detectar y conocer a menores con conductas que puedan llevar a situaciones de riesgo social, ser un servicio que se constituya como referente educativo en esas situaciones

y procurar que esos casos acepten la intervención de los servicios sociales municipales. La propuesta de la entidad no propone actuaciones que den respuesta a esos objetivos, sino que hace una enunciación de actividades a desarrollar como huertos urbanos, gymcanas, rutas en bici que no se encuentran referidas a ese trabajo de detección en medio abierto y a la intervención de servicios sociales.

Por ello, se trata de una propuesta altamente deficiente, que no responde a lo previsto en el PPT

Se valora este apartado con **0,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

4.2 Metodología de la intervención	Hasta 3 puntos
------------------------------------	----------------

En este apartado la entidad hace un relato de la importancia de la “intervención psicosocial” y la “intervención comunitaria”, sin dar respuesta a la metodología a seguir para llevar a cabo un servicio que tiene por finalidad lo señalado en el punto anterior.

Se valora este apartado con **0 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

4.3 Sistema de evaluación: establecimiento de indicadores e instrumentos de medición	Hasta 3 puntos
--	----------------

El proyecto de la entidad presenta, también en este apartado, una propuesta de sistema de indicadores altamente deficiente tanto por la definición del indicador como por la ausencia de los demás aspectos que ha de tener cualquier sistema de indicadores

Se valora este apartado con **0,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2

**5. Organización y gestión del proyecto, estructura organizativa del Servicio de Educación Social. Protocolos de actuación: Se valorará que la entidad cuente con un plan de calidad del servicio definido y revisable: Hasta 10 puntos.**

5.1 Organización y gestión del proyecto, estructura organizativa del recurso, organización y coordinación del personal	Hasta 4 puntos
--	----------------

El proyecto de la entidad presenta, en este apartado, al personal de estructura de la empresa: Director General, responsable del área financiera, del área de formación y del de contabilidad entre otras, aportando una reseña curricular de cada uno de esos empleados. No obstante, no hace referencia alguna a la organización del servicio de educación social en cuanto servicio complementario a las actuaciones llevadas a cabo por los centros municipales de servicios sociales, según se define este servicio en el PPT. El proyecto tampoco hace referencia a la organización y coordinación del personal adscrito a la ejecución del contrato, los educadores sociales y los coordinadores de cada lote previstos en el PPT, desde el punto de vista técnico, del desempeño profesional.

Se valora este apartado con **0,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

5.2 Se valorará el modelo de atención y los protocolos de actuación	Hasta 3 puntos
---	----------------

En este apartado la entidad hace una exposición de aspectos que nada tienen que ver con el servicio de Educación Social. Así, al exponer la metodología de la intervención indican *una fase de intervención estructurada en las siguientes áreas de trabajo: orientación psicosocial, mediación familiar y terapia familiar*, lo que no se corresponde con el servicio de educación social objeto del contrato.

En cuanto a los protocolos de actuación, presenta una relación de 9 protocolos que enuncia pero que no desarrolla. Por otro lado, algunos de los que indica nada tienen que ver con el objeto del contrato, entre ellos, si bien no el único, el que la entidad denomina *Protocolo de necesidades básicas*: *Se proporcionará la cobertura de las necesidades básicas, higiene, alimentación, vestuario, asistencia sanitaria, etc. como primer paso*. No obstante, el servicio de Educación Social no aporta bienes de alimentación, higiene o vestuario.

Se valora este apartado con **0,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

5.3 Disponer de un plan de calidad del servicio definido y revisable	Hasta 3 puntos
--	----------------

La entidad señala que dispone de certificados en la Normas ISO: ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, sin explicar la aplicabilidad de estos certificados al servicio de educación social.

Por otro lado, la entidad expone en este apartado de su proyecto un epígrafe titulado *“DESCRIPCIÓN DE LAS MEDIDAS A ADOPTAR PARA ASEGURAR LA CONFIDENCIALIDAD E INTEGRIDAD DE LOS DATOS MANEJADOS Y DOCUMENTACIÓN FACILITADA”*.

A la vista de lo propuesto por la entidad, procede hacer, al menos, las siguientes observaciones:

- Contiene referencias a normativa derogada.
- Presenta confusión en cuanto al consentimiento de los menores de edad ya que, además de ofrecer edades diferentes (unas veces se refiere a los menores de 14 años y otras a mayores de esa edad), no aborda el asunto clave de la minoría de edad en cuanto al acceso al servicio de educación social.
- Aporta un modelo de documento para recoger el consentimiento de los menores en el indica a) que los datos que el niño o niña facilite figurarán en un fichero de titularidad privada del que será titular la empresa XXX b) Los datos que facilite serán incluidos en el Tratamiento denominado Clientes de XXXEMPRESAXXX, con la finalidad de gestión del servicio contratado, y c) Los datos personales serán cedidos por XXXEMPRESAXXX a las entidades que prestan servicios a la misma.

Todo ello es contrario a lo dispuesto en la cláusula novena del PPT, relativa al tratamiento de datos personales y al ANEXO en el que figura el encargo del tratamiento.

Se valora este apartado con **0,50 puntos** para el lote 1 y para el lote 2.

### Entidad: ASOCIACIÓN DE EDUCADORES LAS ALAMEDILLAS, NIF.: G81113573.

La entidad presenta su oferta al lote 2.

Se ha valorado la calidad del proyecto técnico a desarrollar; en concreto, los siguientes aspectos:

#### 1. Estrategias planteadas para la ejecución del servicio de atención a las familias en su domicilio para superar las dificultades de la vida familiar. Hasta 10 puntos

1.1 Tipo de actuaciones	Hasta 4 puntos
-------------------------	----------------

El proyecto de la entidad parte de las actuaciones previstas en la Carta de Servicios del Servicio del Servicio de Educación Social del Ayuntamiento de Madrid y propone y desarrolla las siguientes actuaciones: 1-. Entrevistas (primera entrevista, entrevista final) 2-. Intervenciones (entrevistas familiares e individuales) en domicilio 3-. Entrevistas telefónicas con la familia 4-. Atención de casos (familiares) de detección propia 5-. Salidas de familias en intervención 6-.

Seguimiento mediante NT 7-. Cuestionario en formularios NT o físicos 8-. Seguimiento pasado un tiempo de la baja

La propuesta de actuaciones realizada en el proyecto se encuentra enmarcada en los servicios sociales municipales, dando respuesta y desarrollando lo establecido en el PPT.

Se trata de actuaciones planteadas para dar respuesta a objetivos previamente señalados que respondiendo a las competencias municipales y a la población destinataria, establece para el abordaje de las diferentes áreas de actuación de este servicio. El proyecto precisa las características de estas actuaciones en función de la persona o el grupo familiar con el que se estén llevando a cabo. Todas ellas se encuentran formuladas de manera correcta, concreta y operativa.

Entre las actuaciones a llevar a cabo, incorporan la intervención mediante nuevas tecnologías y el seguimiento del caso pasado un tiempo tras la baja en el servicio mejorando, con ello, la accesibilidad del servicio en aquellas circunstancias en las que la presencia física no sea posible o aconsejable. Así mismo, la propuesta de seguimiento tras causar baja, permitirá valorar la situación en la que las familias pudieran encontrarse, ofreciéndoles nuevamente una eventual reincorporación.

Se valora este apartado con **3,50 puntos**.

1.2 Metodología de la intervención	Hasta 3 puntos
------------------------------------	----------------

En cuanto a la metodología de la intervención, la entidad presenta en su proyecto, fundamentalmente, el contenido de la Carta de Servicios. El proyecto indica, por un lado, los criterios metodológicos generales y, por otro, desarrolla las distintas fases metodológicas de aplicación al servicio de atención a las familias en el domicilio: 1-. Derivación/Detección/Planificación 2-. Intervención socioeducativa 3-. Cierre/Evaluación/Seguimiento

La metodología de la intervención propuesta en el proyecto resulta correcta, está expuesta de manera detallada, es congruente con el proyecto considerado en su conjunto y desarrolla adecuadamente lo previsto en el pliego de prescripciones técnicas.

En cuanto a la metodología de intervención a través de tecnologías digitales, no detalla las especiales medidas que su utilización tendrá, desde el punto de vista de la protección de los datos personales que se traten.

Se valora este apartado con **2 puntos**.

1.3 Sistema de evaluación: establecimiento de indicadores e instrumentos de medición	Hasta 3 puntos
--	----------------

La entidad hace una propuesta de sistema de evaluación con indicadores e instrumentos de medición para cada una de las fases:

- a-. Fase de planificación
- b-. Fase de ejecución
- c-. Fase de evaluación final.

Presenta una batería de indicadores, cada uno con su ficha en la que aparece correctamente identificada la descripción, la meta, la fórmula de cálculo, periodicidad, el responsable del indicador, el instrumento a utilizar en su medición y el documento en el que se hará constar.

La propuesta de indicadores es adecuada y congruente.

Se valora este apartado con **2 puntos**

**2. Estrategias planteadas para la ejecución del servicio de acompañamiento a familias:  
Hasta 10 puntos.**

2.1. Tipo de actuaciones	Hasta 4 puntos
--------------------------	----------------

La entidad expone su propuesta desarrollando el contenido de la Carta de Servicios. Señala los objetivos, identifica la población destinataria y desarrolla las actuaciones propuestas, haciendo una presentación por área competencial o de intervención:

- 1-. Asesoramiento individual y grupal para gestiones
- 2-. Acompañamientos físicos
- 3-. Apoyo para la realización de gestiones telemáticas
- 4-. Tutoriales de trámites básicos
- 5-. Salidas de conocimiento de recursos del entorno
- 6-. Información/Orientación a familias sobre derechos y uso adecuado de recursos

Se valora que la propuesta es adecuada y desarrolla lo previsto en el PPT, lo que se puntúa este apartado con **3,50 puntos**

2.2. Metodología de la intervención	Hasta 3 puntos
-------------------------------------	----------------

En cuanto a la metodología de la intervención, la entidad hace una propuesta similar a la hecha para el servicio recogido en el apartado 1 de este informe.

El proyecto indica, por un lado, los criterios metodológicos generales y, por otro, desarrolla las distintas fases metodológicas de aplicación al servicio de atención a las familias en el domicilio:

- 1.-Derivación/Detección/Planificación.
- 2.-Intervención socioeducativa
- 3-.Cierre/Evaluación/Seguimiento

La metodología de la intervención propuesta en el proyecto resulta correcta, está expuesta de manera detallada, es congruente con el proyecto considerado en su conjunto y desarrolla adecuadamente lo previsto en el pliego de prescripciones técnicas. Resulta positiva la mención específica que realiza respecto a la metodología del servicio de acompañamiento en entornos especialmente vulnerables y carentes de recursos básicos, como La Cañada Real en Vicálvaro y Villa de Vallecas.

Se valora este apartado con **2,50 puntos**.

2.3. Sistema de evaluación: establecimiento de indicadores e instrumentos de medición	Hasta 3 puntos
---	----------------

La entidad hace una propuesta de sistema de evaluación con indicadores e instrumentos de medición para cada una de las fases:

- a-. Fase de planificación
- b-. Fase de ejecución
- c-. Fase de evaluación final.

Presenta una batería de indicadores, cada uno con su ficha en la que aparece correctamente identificada la descripción, la meta, la fórmula de cálculo, periodicidad, el responsable del indicador, el instrumento a utilizar en su medición y el documento en el que se hará constar.

La propuesta de indicadores es adecuada y congruente.

Se valora este apartado con **2 puntos**

**3. Estrategias planteadas para la ejecución del servicio promoción de actividades grupales para mejorar las competencias: Hasta 10 puntos.**

3.1. Tipo de actuaciones	Hasta 4 puntos
--------------------------	----------------

La propuesta de actividades formulada por la entidad para la ejecución de este servicio la presenta, al igual que hace para los ya analizados, indicando sus objetivos y el perfil poblacional.

La propuesta contiene, por un lado, la continuidad de las actuaciones grupales que estén en curso y, por otro, la propuesta de otras nuevas que permitan dar respuesta a nuevos ámbitos de actuación.

Así mismo, realizan una propuesta de actividades que dando respuesta a cada una de las áreas de intervención establecidas en el PPT: convivencia familiar, organización doméstica, habilidades para la crianza y educación de los menores, integración escolar, cuidados de la salud, alimentación e higiene, ocupación del ocio y tiempo libre y relaciones sociales, entre otras que proponen, igualmente, abordar.

Todo ello se encuentra formulado de manera correcta, concreta y operativa.

Se valora este apartado con **3,50 puntos**.

3.2. Metodología de la intervención	Hasta 3 puntos
-------------------------------------	----------------

En cuanto a la metodología de la intervención, la entidad hace una propuesta similar a la hecha para los dos servicios recogidos en los apartados 1 y 2 de este informe.

El proyecto indica, por un lado, los criterios metodológicos generales y, por otro, desarrolla las distintas fases metodológicas de aplicación al servicio de promoción de actividades grupales:

1. Derivación/Detección/Planificación. 2. Intervención socioeducativa. 3. Cierre/Evaluación/Seguimiento

La metodología de la intervención propuesta en el proyecto resulta correcta, está expuesta de manera detallada, es congruente con el proyecto considerado en su conjunto y desarrolla adecuadamente lo previsto en el pliego de prescripciones técnicas. Resulta positiva la mención específica que realiza respecto a la metodología del servicio de promoción de actividades grupales, de diseñar y consolidar actuaciones grupales dentro de la Cañada Real, tanto en el distrito de Vicálvaro (sectores del 1 al 5) como en Villa Vallecas (sector 6).

Se valora este apartado con **2,50 puntos**.

3.3. Sistema de evaluación: establecimiento de indicadores e instrumentos de medición	Hasta 3 puntos
---	----------------

La entidad hace una propuesta de sistema de evaluación con indicadores e instrumentos de medición para cada una de las fases:

- a- Fase de planificación
- b- Fase de ejecución
- c- Fase de evaluación final.

Presenta una batería de indicadores, cada uno con su ficha en la que aparece correctamente identificada la descripción, la meta, la fórmula de cálculo, periodicidad, el responsable del indicador, el instrumento a utilizar en su medición y el documento en el que se hará constar.

La propuesta de indicadores es adecuada y congruente.

Se valora este apartado con **2 puntos**

**4. Estrategias planteadas para la ejecución del servicio de atención a las niñas, niños y adolescentes en su entorno: calles, plazas, parques, centros educativos, etc. para prevenir situaciones de riesgo social: Hasta 10 puntos.**

4.1. Tipo de actuaciones	Hasta 4 puntos
--------------------------	----------------

El proyecto parte de la Carta de Servicios del Servicio de Educación Social y desarrolla las siguientes actuaciones:

- 1-. En medio abierto
- 2-. En centros educativos
- 3-. En entorno comunitario
- 4-. En entornos "especiales"
- 5-. Digitales

La propuesta de actividades formulada por la entidad para la ejecución de este servicio la presenta, al igual que hace para los servicios ya analizados, indicando sus objetivos y el perfil poblacional.

Resulta positiva la propuesta de actuaciones en entornos específicos, entornos especialmente vulnerables y carentes de recursos básicos, como La Cañada Real en Vicálvaro y Villa de Vallecas.

Se valora este apartado con **3,50 puntos**

4.2. Metodología de la intervención	Hasta 3 puntos
-------------------------------------	----------------

En cuanto a la metodología de la intervención, la entidad hace una propuesta similar a la hecha para los servicios recogidos en los apartados 1, 2 y 3 de este informe, indicando, por un lado, los criterios metodológicos generales y, por otro, desarrollando las distintas fases metodológicas de aplicación al servicio de promoción de actividades grupales:

1. Derivación/Detección/Planificación.
2. Ejecución en el entorno.
3. Cierre/Evaluación/Seguimiento

La metodología de la intervención propuesta en el proyecto resulta correcta, está expuesta de manera detallada, es congruente con el proyecto considerado en su conjunto y desarrolla adecuadamente lo previsto en el pliego de prescripciones técnicas.

Se valora este apartado con **2,50 puntos**.

4.3. Sistema de evaluación: establecimiento de indicadores e instrumentos de medición	Hasta 3 puntos
---	----------------

La entidad hace una propuesta de sistema de evaluación con indicadores e instrumentos de medición para cada una de las fases:

- a-. Fase de planificación
- b-. Fase de ejecución

c-. Fase de evaluación final.

Presenta una batería de indicadores, cada uno con su ficha en la que aparece correctamente identificada la descripción, la meta, la fórmula de cálculo, periodicidad, el responsable del indicador, el instrumento a utilizar en su medición y el documento en el que se hará constar.

La propuesta de indicadores es adecuada y congruente.

Se valora este apartado con **2 puntos**.

**5. Organización y gestión del proyecto, estructura organizativa del Servicio de Educación Social. Protocolos de actuación: Se valorará que la entidad cuente con un plan de calidad del servicio definido y revisable: Hasta 10 puntos.**

5.1. Organización y gestión del proyecto, estructura organizativa del recurso, organización y coordinación del personal	Hasta 4 puntos
---	----------------

El proyecto de la entidad, en este apartado, refleja la forma en la de coordinación con los distritos, las funciones que desarrolla la figura del coordinador y las específicas de los educadores sociales.

La entidad presenta este apartado explicando brevemente el sistema de organización del servicio propuesto, por lo que hace un desarrollo limitado del mismo.

Se valora este apartado con **2 puntos**.

5.2. Se valorará el modelo de atención y los protocolos de actuación	Hasta 3 puntos
--	----------------

En cuanto al modelo de atención, la entidad aporta una relación de ocho modelos de atención presentados *indicando que se van alternando en la cotidianidad de la intervención, con prevalencia del modelo sistémico*. No obstante, concreta poco cómo estos modelos teóricos, cómo estos referentes académicos, que lo son para distintas profesiones y servicios, se aplicarán al servicio objeto de contratación.

Por lo que se refiere a los protocolos, el proyecto expone los siguientes:

- De gestión de datos personales
- De acceso de nuevo o nueva ES al servicio
- De seguimiento de casos familiares a los 6 meses de la baja
- De seguimiento de las familias que causan baja por cambio de domicilio en el municipio de Madrid
- De intervención en Cañada Real
- De actuación socioeducativa frente a vectores (chinches) en domicilio familiar
- De gestión documental

Varios de las propuestas de protocolo están planteados desde el punto de la gestión de los recursos humanos adscritos a la ejecución del contrato, algunos desde la perspectiva de la prevención de riesgos laborales y otros, respecto de la acogida de nuevo personal, exponiendo de manera breve los protocolos propuestos desde la perspectiva de los objetivos del servicio y de los destinatarios del mismo.

Se valora este apartado con **1,50 puntos**.

5.3. Disponer de un plan de calidad del servicio definido y revisable	Hasta 3 puntos
---	----------------

El proyecto expone que la entidad está acreditada desde 2008, en el Modelo de Calidad EFQM.

Indica que el mapa de procesos de la entidad cuenta con un proceso de calidad específico para el seguimiento del programa, identificando los aspectos a controlar, los indicadores para hacerlo, la periodicidad y el método.

Por ello, la entidad dispone de un plan de calidad del servicio definido y revisable.

Se valora este apartado con **3 puntos**.

### VALORACIÓN DE LAS OFERTAS PRESENTADAS LOTE 1

		GRUPO 5 ACCIÓN Y GESTIÓN SOCIAL S.A.U	ARCI NATURE INTERVENCIÓN SOCIAL SLU	SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES S.L.U	LABORSERVIS SERVICIOS SOCIOSANITARI OS SL	BCM GESTIÓN DE SERVICIOS S.L
<b>1 Estrategias planteadas para la ejecución del servicio de atención a las familias en su domicilio para superar las dificultades de la vida familiar. Hasta 10 puntos</b>						
1.1	Tipo de actuaciones, hasta 4 puntos.	3	1	0,50	0,50	0,50
1.2	Metodología de la intervención, hasta 3 puntos	2,50	0,75	0,50	0,50	0,50
1.3	Sistemas de evaluación: establecimiento de indicadores e instrumentos de medición, hasta 3 puntos	2	0,50	0,50	0,50	0,50
<b>Subtotal</b>		<b>7,50</b>	<b>2,25</b>	<b>1,50</b>	<b>1,50</b>	<b>1,50</b>
<b>2. Estrategias planteadas para la ejecución del servicio de acompañamiento a familias. Hasta 10 puntos.</b>						
2.1	Tipo de actuaciones, hasta 4 puntos	2	0,50	0,50	0,50	0,50
2.2	Metodología de la intervención, hasta 3 puntos	2	0,50	0	0,50	0
2.3	Sistemas de evaluación: establecimiento de indicadores e instrumentos de medición, hasta 3 puntos	2	0,50	0,50	0,50	0,50
<b>Subtotal</b>		<b>6</b>	<b>1,50</b>	<b>1</b>	<b>1,50</b>	<b>1</b>
<b>3. Estrategias planteadas para la ejecución del servicio de promoción de actividades grupales para mejorar las competencias: Hasta 10 puntos</b>						
3.1	Tipo de actuaciones, hasta 4 puntos	2,50	0,50	0	0,75	0,50
3.2	Metodología de la intervención, hasta 3 puntos	2,50	0,75	0,50	0,25	0

		GRUPO 5 ACCIÓN Y GESTIÓN SOCIAL S.A.U	ARCI NATURE INTERVENCIÓN SOCIAL SLU	SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES S.L.U	LABORSERVIS SERVICIOS SOCIOSANITARI OS SL	BCM GESTIÓN DE SERVICIOS S.L
3.3	Sistemas de evaluación: establecimiento de indicadores e instrumentos de medición, hasta 3 puntos	2	0,50	0,50	0	0,50
<b>Subtotal</b>		<b>7</b>	<b>1,75</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>4. Estrategias planteadas para la ejecución del servicio de atención a las niñas, niños y adolescentes en su entorno: calles, plazas, parques, centros educativos, etc. para prevenir situaciones de riesgo social: Hasta 10 puntos</b>						
4.1	Tipo de actuaciones, hasta 4 puntos	2	0,50	0	0,50	0,50
4.2	Metodología de la intervención, hasta 3 puntos	1,50	0,75	0,50	0,15	0
4.3	Sistemas de evaluación: establecimiento de indicadores e instrumentos de medición, hasta 3 puntos	1,50	0,50	0,50	0,50	0,50
<b>Subtotal</b>		<b>5</b>	<b>1,75</b>	<b>1</b>	<b>1,15</b>	<b>1</b>
<b>5. Organización y gestión del proyecto, estructura organizativa del Servicio de Educación Social. Protocolos de actuación. Se valorará que la entidad cuente con un plan de calidad del servicio definido y revisable: Hasta 10 puntos</b>						
5.1	Organización y gestión del proyecto, estructura organizativa del recurso, organización y coordinación del personal, hasta 4 puntos.	3	1	0,50	1,25	0,50
5.2	Se valorará el modelo de atención y los protocolos de actuación, hasta 3 puntos.	1,50	0,75	0,50	1	0,50
5.3	Disponer de un plan de calidad del servicio definido y revisable, hasta 3 puntos.	3	0,50	0,50	0,50	0,50
<b>Subtotal</b>		<b>7,50</b>	<b>2,25</b>	<b>1,50</b>	<b>2,75</b>	<b>1,50</b>
<b>TOTAL</b>		<b>33</b>	<b>9,50</b>	<b>6</b>	<b>7,90</b>	<b>6</b>

### VALORACIÓN DE LAS OFERTAS PRESENTADAS LOTE 2

		ASOCIACIÓN DE EDUCADORES LAS ALAMEDILLAS	GRUPO 5 ACCIÓN Y GESTIÓN SOCIAL S.A.U	ARCI NATURE INTERVENC IÓN SOCIAL SLU	SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES S.L.U	LABORSERVI S SERVICIOS SOCIOSANITA RIOS SL	BCM GESTIÓN DE SERVICIO S S.L
<b>1. Estrategias planteadas para la ejecución del servicio de atención a las familias en su domicilio para superar las dificultades de la vida familiar. Hasta 10 puntos</b>							
1.1	Tipo de actuaciones, hasta 4 puntos.	3,50	3	1	0,50	0,50	0,50
1.2	Metodología de la intervención, hasta 3 puntos	2	2,50	0,75	0,50	0,50	0,50
1.3	Sistemas de evaluación: establecimiento de indicadores e instrumentos de medición, hasta 3 puntos	2	2	0,50	0,50	0,50	0,50
<b>Subtotal</b>		<b>7,50</b>	<b>7,50</b>	<b>2,25</b>	<b>1,50</b>	<b>1,50</b>	<b>1,50</b>
<b>2. Estrategias planteadas para la ejecución del servicio de acompañamiento a familias. Hasta 10 puntos.</b>							
2.1	Tipo de actuaciones, hasta 4 puntos	3,50	2	0,50	0,50	0,50	0,50
2.2	Metodología de la intervención, hasta 3 puntos	2,50	2	0,50	0	0,50	0
2.3	Sistemas de evaluación: establecimiento de indicadores e instrumentos de medición, hasta 3 puntos	2	2	0,50	0,50	0,50	0,50
<b>Subtotal</b>		<b>8</b>	<b>6</b>	<b>1,50</b>	<b>1</b>	<b>1,50</b>	<b>1</b>
<b>3. Estrategias planteadas para la ejecución del servicio de promoción de actividades grupales para mejorar las competencias: Hasta 10 puntos</b>							
3.1	Tipo de actuaciones, hasta 4 puntos	3,50	2,50	0,50	0	0,75	0,50

		ASOCIACIÓN DE EDUCADORES LAS ALAMEDILLAS	GRUPO 5 ACCIÓN Y GESTIÓN SOCIAL S.A.U	ARCI NATURE INTERVENCI ÓN SOCIAL SLU	SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES S.L.U	LABORSERVI S SERVICIOS SOCIOSANITA RIOS SL	BCM GESTIÓN DE SERVICIO S S.L
3.2	Metodología de la intervención, hasta 3 puntos	2,50	2,50	0,75	0,50	0,25	0
3.3	Sistemas de evaluación: establecimiento de indicadores e instrumentos de medición, hasta 3 puntos	2	2	0,50	0,50	0	0,50
<b>Subtotal</b>		<b>8</b>	<b>7</b>	<b>1,75</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>4. Estrategias planteadas para la ejecución del servicio de atención a las niñas, niños y adolescentes en su entorno: calles, plazas, parques, centros educativos, etc. para prevenir situaciones de riesgo social: Hasta 10 puntos</b>							
4.1	Tipo de actuaciones, hasta 4 puntos	3,50	2	0,50	0	0,50	0,50
4.2	Metodología de la intervención, hasta 3 puntos	2,50	1,50	0,75	0,50	0,15	0
4.3	Sistemas de evaluación: establecimiento de indicadores e instrumentos de medición, hasta 3 puntos	2	1,50	0,50	0,50	0,50	0,50
<b>Subtotal</b>		<b>8</b>	<b>5</b>	<b>1,75</b>	<b>1</b>	<b>1,15</b>	<b>1</b>
<b>5. Organización y gestión del proyecto, estructura organizativa del Servicio de Educación Social. Protocolos de actuación. Se valorará que la entidad cuente con un plan de calidad del servicio definido y revisable: Hasta 10 puntos</b>							
5.1	Organización y gestión del proyecto, estructura organizativa del recurso, organización y coordinación del personal, hasta 4 puntos.	2	3	1	0,50	1,25	0,5
5.2	Se valorará el modelo de atención y los protocolos de actuación, hasta 3 puntos.	1,50	1,50	0,75	0,50	1	0,5
5.3	Disponer de un plan de calidad del servicio definido y revisable,	3	3	0,50	0,50	0,50	0,5

	ASOCIACIÓN DE EDUCADORES LAS ALAMEDILLAS	GRUPO 5 ACCIÓN Y GESTIÓN SOCIAL S.A.U	ARCI NATURE INTERVENC IÓN SOCIAL SLU	SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES S.L.U	LABORSERVI S SERVICIOS SOCIOSANITA RIOS SL	BCM GESTIÓN DE SERVICIO S S.L
hasta 3 puntos.						
<b>Subtotal</b>	<b>6,50</b>	<b>7,50</b>	<b>2,25</b>	<b>1,50</b>	<b>2,75</b>	<b>1,5</b>
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>33</b>	<b>9,50</b>	<b>6</b>	<b>7,90</b>	<b>6</b>