



**VALORACIÓN DE LAS OFERTAS DEL CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS, QUE CONLLEVA PRESTACIONES DIRECTAS A FAVOR DE LA CIUDADANIA, PARA LA GESTION DEL SAMUR SOCIAL EN LA ATENCION A LAS EMERGENCIAS SOCIALES Y A LAS PERSONAS SIN HOGAR (SUBCONTRATACION CON EMPRESAS DE INSERCIÓN D.A 4ª LCSP)**

Expediente núm.: 300/2021/00005

Se procede a presentar la correspondiente valoración de los criterios no valorables en cifras o porcentajes de las ofertas presentadas al procedimiento abierto del contrato arriba mencionado.

En relación con los criterios no valorables en cifras o porcentajes de conformidad con lo dispuesto en el apartado 21 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, se emite el siguiente informe, procediendo a valorar las ofertas de cada una de las entidades.

**1ª.- ENTIDAD: DATOS DE IDENTIFICACION DE LA ENTIDAD QUE SE PRESENTA AL PRESENTE PROCEDIMIENTO ABIERTO.**

- Nombre entidad **GRUPO 5 Acción y Gestión Social SAU**
- Domicilio **Calle Juan Esplandiu nº 11 Planta 11**
- Código Postal **28007 Madrid**
- NIF **A78867371**
- Representante Legal: **Guillermo Bell y Jose Antonio Sanchez**

**APARTADO 20. A CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES. HASTA 45 PUNTOS (MAXIMO 45%)**

**Criterio 1 Calidad del Proyecto de funcionamiento del Servicio. Hasta 45 puntos**

**1. Análisis de los protocolos de actuación propuestos en el Proyecto de la entidad.**

Se valorará la eficacia y calidad de los mismos, la amplitud de supuestos y medidas recogidas, el grado de detalle de las actuaciones respecto a los diferentes implicados, y la concreción de los mismos **(hasta 12 puntos)**:

- Protocolo de contacto/acogida con la persona/s afectada/s por una emergencia social.....Hasta 3 puntos.

Procedimiento detallado que recoge de manera exhaustiva el protocolo de acogida en caso de emergencia social. Explica cronológicamente las fases de una emergencia desde que entra en el servicio hasta que sale del mismo, detallando las funciones de cada área de atención (atención telefónica, activación, seguimiento) Recoge aspectos muy importantes que denotan un



gran conocimiento del servicio como por ejemplo, el Procedimiento de internamientos involuntario o la descripción de las unidades de alojamiento del servicio con sus características y funcionalidades. **Se asigna 3 puntos.**

- Protocolo de contacto y seguimiento con la persona/s en situación de calle.....hasta 3 puntos.

La entidad inicia el apartado haciendo alusión a la Estrategia Municipal contra el Sinhogarismo que enmarca toda la intervención profesional del servicio en este ámbito de actuación dentro del Programa de Atención a las PSH.

Explica el origen de la Puerta Única de Entrada (PUE) y detalla su importancia y funcionamiento. Continúa explicando pormenorizadamente la estructura, funciones, objetivos y metodología de los Equipos de calle. Y finaliza con una descripción de las actuaciones especiales que realizan en Campaña de frío, asentamientos, recuentos o durante la Ola de frío y de calor. Asimismo también explica el funcionamiento del Vehículo de intervención Rápida y el punto de atención en la Central.

También es destacable que a lo largo del documento se explica el modelo Transteórico de las etapas de cambio (Prochaska) utilizado por los Equipos de Calle en sus actuaciones con PSH y se expone información de los recursos municipales y de la red privada de alojamiento y atención para dicho colectivo. **Se le asigna 3 puntos.**

- Protocolo de activación y movilización de los recursos humanos y materiales puestos por la entidad para este contrato, para situaciones de emergencias colectivas y grandes emergencias.....hasta 3 puntos.

Apartado detallado que describe de forma minuciosa todos los aspectos relevantes en las emergencias colectivas y grandes emergencias. El protocolo demuestra un conocimiento claro por parte de la entidad de los Planes territoriales de Emergencia (PEMAN y PLATERCAM) **Se le asigna 3 puntos.**

- Protocolo de seguimiento de los casos atendidos en una emergencia social hasta su derivación a un recurso especializado o Servicios Sociales de Atención Primaria o hasta el restablecimiento de la situación de normalidad existente antes de producirse la emergencia.....hasta 3 puntos.

Protocolo perfectamente definido. Detalla la composición de la unidad de seguimiento tanto en la parte de recursos humanos como de recursos materiales con los que trabajan. Distingue el trabajo que desarrollan al margen del realizado por la PUE sin confundir sus funciones.

Destaca la importancia del diagnóstico social a la hora de encauzar un caso y describe las distintas gestiones que se realizan con las personas alojadas.



Se alude a los distintos tipos de alojamiento/recursos asociados a la situación social de cada persona alojada en función de sus características. Se menciona la coordinación entre turnos a través de las reuniones de solape además de las coordinaciones con otras unidades (internamientos involuntarios) o servicios sociales y entidades públicas o privadas.

La información ofrecida denota un conocimiento exhaustivo del servicio. **Se le asigna 3 puntos.**

**2. El proyecto presentado aporta innovaciones metodológicas y tecnológicas a favor de una mayor calidad de los servicios a prestar y que repercutan directamente en la mejora del servicio. Se valorarán los siguientes aspectos (hasta 12 puntos):**

- Sistemas claros de coordinación interna de los miembros del equipo profesional.....hasta 3 puntos.

Establece la coordinación interna a través de distintos medios: procedimientos de actuación, notas internas de comunicación, reuniones, solape de turno diario, sesiones de evaluación y comisiones de trabajo específica.

Especifica las áreas de actuación del servicio diferenciando 4 niveles. Distingue los participantes, el contenido y la periodicidad de cada una de las actuaciones.

Además alude a la Coordinación directa de la dirección con los responsables municipales lo que facilita la comunicación y la toma de decisiones conjuntas.

Sin embargo, no ofrecen innovaciones metodológicas o tecnológicas que repercutan directamente en la mejora del servicio. **Se le asigna 2'5 puntos.**

- Sistemas/mecanismos de supervisión técnica interna a los profesionales que prestan servicios....hasta 3 puntos.

La supervisión técnica es un apartado que se detalla, asignado al equipo de coordinación del servicio la dirección de la misma a través de diversas acciones. Entre ellas: supervisión en TS, supervisión in situ o por observación directa, programa de afrontamiento en situaciones de crisis, apoyo y seguimiento de nuevos profesionales, sistemas de ventilación emocional y desarrollo de simulacros.

Como propuestas de mejora proponen 40 horas de supervisión externa, atención psicológica a profesionales, desconexión digital de los trabajadores y otras medidas de conciliación. **Se le asigna un 3.**



- Sistemas de comunicación interna entre los profesionales ante una emergencia social.....hasta 3 puntos.

En este apartado no se realizan propuestas novedosas, la información que consta es detallada y ajustada a la realidad pero no deja de describir las herramientas y medios de comunicación que habitualmente utilizan los profesionales del servicio ante una emergencia social. **Se le asigna 2'5 puntos.**

- Otras innovaciones metodológicas en el tratamiento y abordaje de la atención a las emergencias sociales, así como del colectivo de personas sin hogar en situación de calle.....hasta 3 puntos.

Respecto a las innovaciones metodológicas, la entidad propone Sistemas de especialización de la Atención a personas mayores con actuaciones que o bien ya están desarrolladas en el servicio o en proyecto a nivel municipal.

Otra propuesta son las investigaciones realizadas junto a la Universidad Complutense de Madrid sobre las PSH que si suponen acciones novedosas en el estudio del estigma social de este colectivo.

La gestión de un simulacro anual en el que intervengan la mayor parte del equipo profesional supone una innovación metodológica importante.

Sobre las innovaciones tecnológicas, alude a la gestión de flotas y almacenes, app de geolocalización, gestión virtual de escalas y equipamiento tecnológico para la Unidad de Estancias Breves dirigido a familias. A excepción del último, el resto de propuestas no ofrecen nada novedoso. **Se le asigna 2'5 puntos.**

**3. El proyecto presenta un programa de evaluación de los elementos fundamentales del servicio que periódicamente han de ser analizados, para garantizar la continuidad y mejora del propio proyecto: hasta 12 puntos. Se consideran elementos fundamentales:**

- Criterios y proceso de selección del personal.....hasta 2 puntos.

La entidad describe un conjunto de acciones que faciliten tanto la selección de personal como la integración del mismo en el servicio. Se les dotara de una formación básica, además de facilitarles un manual de acogida y el desarrollo de un procedimiento específico.

Desarrollan en el apartado cuestiones relacionadas con la prevención de Riesgo Laborales, Plan de Igualdad, Gestion de conflictos, Proyecto BI, Plan de formación anual y el portal del Empleado. **Se le asigna 2 puntos.**

- Equipos de calle: análisis del proceso de intervención, análisis de los tiempos de atención, coordinación, evaluación. Análisis de las propuestas de mejora formuladas por los equipos de calle.....hasta 2 puntos.

Apartado desarrollado con minuciosidad que denota el exhaustivo conocimiento de la entidad por el proceso de intervención de los Equipos de Calle. En este apartado, realiza diferentes propuestas concretas que suponen una mejora en el servicio, por ejemplo, el Programa de Mediación comunitaria. **Se le asigna 2 puntos.**

- Unidades Móviles: análisis del proceso de intervención, análisis de los tiempos de atención, coordinación, evaluación. Análisis de las propuestas de mejora formuladas por el personal de las Unidades Móviles....hasta 3 puntos.

Este apartado desarrolla y define el proceso de gestión de las Unidades Móviles y se hace de forma adecuada. Ahora bien, hubiera sido necesario alguna concreción en relación a los elementos logísticos a incorporar en las Unidades Móviles. En este sentido se echa en falta por ejemplo medidas comprometidas con el Medio Ambiente en relación a los vehículos. **Se le asigna 2,5 puntos**

- Sala de Comunicaciones de la Central: análisis del proceso de intervención, análisis de los tiempos de atención, coordinación, evaluación. Análisis de las propuestas de mejora formuladas por el personal de la Sala...hasta 3 puntos.

El apartado se desarrolla de forma adecuada y denota el conocimiento de la entidad en relación al proceso de intervención de la Sala de comunicaciones. Sería oportuno, por ejemplo, que hubiera presentado alguna propuesta sobre la gestión del personal en relación a su optimización respecto a las activaciones y salidas con las Unidades móviles o bien, la realización de algún proceso de evaluación del sistema de gestión de la Sala de Comunicaciones. Cuadro DAFO. **Se le asigna 2,5 puntos**

- Unidades de Estancias Breves: análisis del proceso de intervención, análisis de los tiempos de atención, coordinación, evaluación. Análisis de las propuestas de mejora formuladas por el personal de las Unidades de Estancias Breves.....hasta 2 puntos.

Apartado desarrollado se presenta de forma adecuada y denota el correspondiente conocimiento de la entidad por el proceso de intervención de la UEBs. Sin embargo, hace una referencia genérica al sistema normativo de las Unidades de Estancias Breves y su aplicación. No presenta propuestas innovadoras de la gestión de recursos del personal de dicho dispositivo. **Se le asigna 1,5 puntos.**



**4. El Proyecto presentado por la entidad demuestra un conocimiento exhaustivo del funcionamiento de las distintas redes de atención a los diversos colectivos a atender en una emergencia en la ciudad de Madrid, así como los objetivos que se persiguen con este servicio.....hasta 9 puntos.**

El Proyecto presentado demuestra un elevado nivel de conocimiento de la entidad en relación al objeto del contrato: la Emergencia Social y Personas Sin Hogar en calle. De igual modo, dicho conocimiento se concreta en el desarrollo muy detallado de propuesta tanto de procedimientos, como metodológicas y de coordinación. Como resultado, señalar que demuestra un importante grado de conocimiento, tanto de los colectivos a los que atiende el Samur Social como a las redes de atención a los mismos.

La información ofrecida es pormenorizada y detalla las áreas de competencia y funciones de cada uno de los equipos profesionales (auxiliares, TS, coordinadores, responsables de la entidad.) Conoce a la perfección los protocolos de actuación establecidos, proponiendo algunas mejoras.

Los anexos completan un trabajo elaborado y minucioso que otorgan a esta propuesta la mejor valorada de entre las tres presentadas. **Se le asigna 8 puntos**

**La puntuación total de LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES: 41 PUNTOS.**

### **Valoración global**

Se trata de un proyecto muy sólido. Presenta múltiples propuestas de Mejora tanto en aspectos de carácter formal, como y a diferencia de los otros licitantes, propuestas en el ámbito metodológico. El proyecto está perfectamente ordenado en la lógica de organización y funcionamiento del Servicio y en ningún momento, se han detectado errores en relación a cuestiones formales de carácter organizativo e institucional del Servicio. Es un excelente proyecto y se demuestra un conocimiento muy importante tanto del objeto del servicio, funcionamiento y características del mismo. Sin duda, reúne unas excelentes condiciones para ser valorado como una buena propuesta.

### **2ª.- ENTIDAD: DATOS DE IDENTIFICACION DE LA ENTIDAD QUE SE PRESENTA AL PRESENTE PROCEDIMIENTO ABIERTO.**

- **Nombre entidad Sacyr social. S.L**
- **Domicilio calle Condesa de Venedito 7**
- **Código Postal 28027 Madrid**
- **CIF B 85621159**
- **Representante Legal: Pablo Rafael Velasco Gisbert. DNI 28859086 C**



## APARTADO 20. A CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES. HASTA 45 PUNTOS (MAXIMO 45%)

### Criterio 1 Calidad del Proyecto de funcionamiento del Servicio. Hasta 45 puntos

#### 1. Análisis de los protocolos de actuación propuestos en el Proyecto de la entidad.

Se valorará la eficacia y calidad de los mismos, la amplitud de supuestos y medidas recogidas, el grado de detalle de las actuaciones respecto a los diferentes implicados, y la concreción de los mismos (**hasta 12 puntos**):

- Protocolo de contacto/acogida con la persona/s afectada/s por una emergencia social.....Hasta 3 puntos.

La entidad, en este apartado presenta algunas propuesta/mejoras materiales innovadoras como el apoyo psicológico y las pulseras QR para garantizar el seguimiento de los usuarios. Se trata de mejoras que no están en el apartado de criterios objetivos y por tanto, no supone la exclusión de la valoración. Ahora bien, se realiza la correspondiente consideración de las mismas, no tanto por la aportación material sino por lo que supone que la entidad entiende el proceso de atención a las personas que experimentan situaciones de emergencia y por tanto, se entienden en dicho marco. Realiza la presentación de la intervención en relación a diferentes colectivos sociales como menores, mujeres víctimas de violencia de género,.....Centra el contenido de este apartado en aspectos relacionados con las situaciones en las que se encuentran las personas que experimentan este tipo de situación y desarrolla diferentes estrategias de intervención social. **Se le asigna 3 puntos.**

- Protocolo de contacto y seguimiento con la persona/s en situación de calle.....hasta 3 puntos.

La entidad, en este apartado define funciones y papeles de los Equipos de calle de samur social en relación a su intervención con las personas en situación de calle que no se encuentran entre sus cometidos, tal como; *“articular oportunidades de inserción social y laboral a través de la prestación de alojamiento...”*. En este sentido, señalar que principal tarea de los equipos de calle de samur social es que las personas abandonen su situación de calle y la intervención más estable con el objetivo de la inserción social y laboral se realiza en los recursos de alojamiento y por tanto, le corresponde a los profesionales de dichos centros.

Por otra parte, en este apartado relacionado con la intervención con las Personas Sin Hogar en situación de calle, no hace referencia al modelo de intervención social con estas personas. En este caso, señalar que, en el Departamento se viene aplicando el modelo Prochaska y el cual, plantea una



serie de etapas de “estado de la persona ante su situación personal”, lo cual, determina el modelo de intervención y acercamiento a este colectivo social. Por ejemplo, la persona en situación de calle se puede encontrar en una fase de no aceptación de su problema y por tanto, la estrategia de intervención viene determinada por dicha situación, o bien situarse en una etapa que se denomina, por ejemplo, como etapa de “contemplación” en la cual, la persona ha superado su fase de negación “pre-contemplación” y ello supone un paso adelante para salir de su situación personal. En su propuesta realiza una presentación de fases de intervención que está en relación al proceso de intervención profesional y no a la situación de la persona a la que se pretende ayudar.

Señalar que realiza en su presentación algunos elementos a valorar como es el reconocimiento de la importancia del proceso de contacto con las personas en situación de calle o el papel de los profesionales de los equipos de calle en situaciones de activación por Gran Emergencia. **Se le asigna 1 punto.**

- Protocolo de activación y movilización de los recursos humanos y materiales puestos por la entidad para este contrato, para situaciones de emergencias colectivas y grandes emergencias.....hasta 3 puntos.

Define una serie de pasos a desarrollar en las situaciones de emergencias colectivas. Realiza un contexto adecuado de la respuesta a desarrollar. Cabe señalar que resultado de la lectura del proyecto se puede afirmar que la entidad licitadora comprende la necesidad de la coordinación y relación de la actuación del Samur Social en el marco de colaboración con otros servicios e instituciones. Señalar que en el proyecto presentado hace una referencia completa al proceso de activación de los profesionales y equipos ante una situación de emergencia colectiva o gran emergencia. Este apartado es importante ya que permite evaluar el grado de disposición del personal y de la estructura de respuesta ante este tipo de situaciones. Seguidamente realiza una presentación de las diferentes actuaciones a desarrollar (valoración de las necesidades, realización del triaje, etc...).

Señala las fases de intervención en las Emergencias Colectivas y Grandes Emergencias, pero las mismas, se presentan según la entidad entiende que se deben activar. Por ejemplo, establece primero la gestión de los recursos necesarios para los equipos de intervención y después señala las tareas de acompañamiento e intervención social. Esta organización de las fases responde a un modelo de respuesta compatible con la actual organización del Servicio. Hay que reconocer que se hace una presentación muy detallada de cada fase. **Se le asigna 3 puntos.**

- Protocolo de seguimiento de los casos atendidos en una emergencia social hasta su derivación a un recurso especializado o Servicios Sociales de Atención Primaria o hasta el restablecimiento de la situación de normalidad existente antes de producirse la emergencia.....hasta 3 puntos.

La entidad/empresa licitante en este apartado presenta la relación de recursos de la Red Municipal de Atención a Personas de forma detallada. Ahora bien, señalar que este apartado está referido a la coordinación entre la respuesta que se proporciona en la emergencia social y la derivación a los recursos especializados y/o a la Red de Atención Primaria y por tanto, lo importante es identificar los procesos de coordinación y de derivación desde Samur Social hacia dichos recursos y no es tan importante hacer la relación de recursos. En este caso, hubiera sido más oportuno no tanto definir los recursos sino definir qué perfiles se derivarían a los mismos. En definitiva, en este apartado, el proyecto presentado se concreta en la exposición y relación de Programa, centros y servicios con los que cuenta el Ayuntamiento de Madrid y realiza un desarrollo limitado sobre los procesos de derivación y de coordinación y se echa de menos alguna referencia a los procesos personales en los que se encuentran las personas y desde cómo desde la misma, se articula la correspondiente derivación. La propuesta está más centrada en los recursos que en las personas a las que se tiene que atender y sus necesidades. **Se le asigna 1 punto.**

**2. El proyecto presentado aporta innovaciones metodológicas y tecnológicas a favor de una mayor calidad de los servicios a prestar y que repercutan directamente en la mejora del servicio. Se valorarán los siguientes aspectos (hasta 12 puntos):**

- Sistemas claros de coordinación interna de los miembros del equipo profesional.....hasta 3 puntos.

La entidad/empresa licitadora no ha actualizado el órgano de gestión del contrato. En este caso, se sigue realizando referencia al anterior Departamento de Samur Social y Atención a Personas Sin Hogar (la modificación fue a primeros de febrero). En el proyecto presentado establece que el responsable de la entidad se reunirá con el referido Jefe del Departamento. Con independencia de ello, se reconoce la exigencia de recibir las instrucciones desde la instancia municipal.

Se realiza la descripción de diferentes estructuras de coordinación interna según los diferentes componentes del servicio (central de samur social, Puerta Única, Unidades Móviles, equipos de calle y unidades de alojamiento). Define una reunión general de coordinación del samur social en la que participan los diferentes representantes de dichas unidades que conforman el Servicio. En todas las reuniones de las diferentes unidades establece los correspondientes objetivos a desarrollar en cada reunión y por tanto, se realiza una adaptación de cada estructura de coordinación a las características de cada unidad del Servicio. De esta forma, el objetivo de la reunión de coordinación de los equipos de calle es el mismo que el objetivo de la reunión del equipo de Puerta Única.

Propone, como novedad interesante la creación de un *“Comité de ética asistencial”*. De igual modo, establece un sistema de supervisión interna de



los profesionales a través de diferentes técnicas y entrevistas y a su vez, desarrolla otras medidas en relación a la gestión del personal para la mejora del servicio (*control del absentismo de los auxiliares, apoyo al trabajo diario...*). Las medidas propuestas se basan, principalmente, en el desarrollo de reuniones y a su vez se contemplan algunas medidas que pueden ser más eficientes como es la supervisión de las actuaciones y evitar la multiplicación de reuniones que se plantean en la propuesta que realiza el licitante. **Se le asigna 3 puntos.**

- Sistemas/mecanismos de supervisión técnica interna a los profesionales que prestan servicios....hasta 3 puntos.

Establece una serie de medidas concretas que pretenden garantizar los procesos de supervisión interna del personal. Establece medidas como las encuestas de satisfacción, reuniones de coordinación, visita a los recursos, seguimiento telefónico, comunicación y supervisión. Resulta curioso que establezca medidas concretas, en un momento dado, de control solo a los auxiliares de servicios sociales. De igual modo, establece medidas concretas de apoyo al trabajo diario de los profesionales a través de diferentes reuniones de coordinación individual y grupal.

Por otra parte, plantea la entrega al personal diferentes manuales para el conocimiento de la gestión del servicio en sus diferentes áreas de actuación. Presenta una interesante propuesta en relación al desarrollo de sesiones de supervisión en casos complejos.

Por último, propone medidas de supervisión externa de profesionales que sufren el síndrome de Burnout. **Se asigna 3 puntos**

- Sistemas de comunicación interna entre los profesionales ante una emergencia social.....hasta 3 puntos.

En este apartado, el licitante presenta diferentes sistemas de comunicación interna tales como los ordenadores portátiles, que ofrece 10 más de los 5 que se establecen en el Pliego. Esta circunstancia se valora no como una aportación material sino como un elemento para identificar el grado de conocimiento del licitante en relación al Servicio. Se propone la entrega de móviles a todos los profesionales con el Office 365 y la incorporación de un E.mail genérico.

Como propuesta novedosa plantea la propuesta de un “*espacio Web específico para el Samur Social*”. Se trata de “*SACYR SOCIAL*”. De igual modo, se plantea como novedosa propuesta la presencia del Samur Social en las redes sociales.

En el proyecto se indica que los datos se trasladaran “*a la aplicación informática SITREM*”. Pues bien, esta aplicación desde hace



bastantes años ya no se utiliza y el Samur Social cuenta con una aplicación específica desarrollada desde el IAM y se denomina Civis-Emergencia.

Como conclusión, en relación a la valoración de este apartado, señalar que realiza diferentes propuestas, las cuales, en si mismo, pueden ser interesantes pero en el marco de este Servicio requieren del desarrollo de cómo se van a concretar en el marco de la organización del servicio y en especial, en relación a la aplicación informática con la que cuenta el Servicio realizada por el IAM. (Civis-Emergencia) **Se le asigna 2'5 puntos.**

- Otras innovaciones metodológicas en el tratamiento y abordaje de la atención a las emergencias sociales, así como del colectivo de personas sin hogar en situación de calle.....hasta 3 puntos.

En este apartado vuelve a presentar, en este caso, de forma ordenada, todas y cada una de las propuestas de mejora material que propone en su proyecto. Propone mejoras como pulseras de SOS, servicio de Podología, bolsa económica para ayudas técnicas, billetes de transporte, etc.... Estas propuestas que realiza permiten identificar que la entidad comprende el objeto del contrato en la medida que relaciona las mismas con actuaciones del Servicio.

Con independencia de lo anterior, se echa de menos algún tipo de aportación en relación a lo que se solicita sobre *“metodologías en el tratamiento y abordaje de atención a las Emergencias Sociales”* No realiza, como se ha indicado propuestas de carácter metodológico que mejore el servicio y prestaciones del Samur Social. No se hace ningún tipo de referencia a al modelo *“Prochaska”*. Este modelo se viene aplicando en el conjunto de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar desde hace años y posibles propuestas de mejora al actual desarrollo. **Se le asigna 2 puntos.**

**3. El proyecto presenta un programa de evaluación de los elementos fundamentales del servicio que periódicamente han de ser analizados, para garantizar la continuidad y mejora del propio proyecto: hasta 12 puntos.** Se consideran elementos fundamentales:

- Criterios y proceso de selección del personal.....hasta 2 puntos.

Realiza la presentación de un apartado específico sobre este tema. En este sentido, en primer lugar, plantea que en ningún caso va a utilizar para contratar a personal de las empresas de empleo de trabajo temporal. En este caso, se plantea la contratación de personas con dificultades de empleo como personas mayores de 45 años, parados de larga duración, víctimas de violencia de género. De igual modo, indica que cuenta con la empresa *Valoriza* (Centro especial de empleo) que puede aportar ciertas categorías laborales. Se establece un comité de selección específico para acceder a este servicio.



Se definen las diferentes fases de incorporación al puesto de trabajo que pasan por un plan de acogida, periodo de prueba....De igual modo, establece el compromiso de estabilidad laboral. Señala una serie de medidas concretas en relación a la gestión de recursos humanos como Jornadas “*Team Building*”, comité de seguimiento de salud del equipo de trabajo, reducción de jornada a los profesionales con menores de 13 años,.....Se entiende que las propuestas que realiza se encuentran en el marco del Convenio laboral de aplicación para los profesionales que prestan servicio en el Samur Social y por tanto, algunas medidas propuestas están enmarcadas en el mismo. En este sentido, indicar que las referidas propuestas de gestión de personal no suponen costes añadidos a los establecidos en la memoria económica en relación al tema de personal. **Se le asigna 2 puntos.**

- Equipos de calle: análisis del proceso de intervención, análisis de los tiempos de atención, coordinación, evaluación. Análisis de las propuestas de mejora formuladas por los equipos de calle.....hasta 2 puntos.

Realiza, como primera medida, la propuesta de crear “*la comisión de seguimiento de Equipos de calle*”, en el que van a participar representantes de los equipos de calle. Esta propuesta no va acompañada de otras medidas como la definición del papel del coordinador de los equipos de calle. Puede suponer un conflicto de funciones entre uno y otro.

Se establecen indicadores de evaluación y sin embargo, no recoge un indicador muy importante que sería conocer el número de personas que abandonan la situación de calle y que acceden a los recursos de alojamiento. En ningún caso, se realiza aportaciones de mejora en aspectos metodológicos, por ejemplo, desarrollo de medidas que eviten procesos de adherencia y enganche cronificados de los usuarios con relación a los equipos de intervención. Desarrolla este apartado haciendo múltiples referencias a los sistemas de coordinación y aspectos organizativos y no hay referencia a la metodología de intervención. **Se le asigna 1 punto.**

- Unidades Móviles: análisis del proceso de intervención, análisis de los tiempos de atención, coordinación, evaluación. Análisis de las propuestas de mejora formuladas por el personal de las Unidades Móviles....hasta 3 puntos.

Propone la creación de una “*comisión de seguimiento de las unidades móviles*”. Vuelve a reiterar este modelo de gestión y de coordinación de equipos en cada uno de los componentes del Servicio. En todos los casos, señalar que faltaría definir qué papel juegan los coordinadores de la entidad. De igual modo, reitera que la información de las Unidades Móviles se incorporaran en la aplicación SITREM, como se ha indicado no está operativa esta aplicación desde hace bastante tiempo. Por otra parte, establece diferentes criterios de evaluación y los mismos, no los ha



relacionado con la actual Carta de Servicios de Samur Social tiene incorporado diferentes indicadores en esta materia. Se tendrían que haber aportado alguna otra propuesta novedosa sobre la gestión de las Unidades Móviles. Se limita a definir los procesos de activación e intervención que ya se vienen aplicando. **Se le asigna 1 punto.**

- Sala de Comunicaciones de la Central: análisis del proceso de intervención, análisis de los tiempos de atención, coordinación, evaluación. Análisis de las propuestas de mejora formuladas por el personal de la Sala...hasta 3 puntos.

Vuelve a presentar como propuesta *“la comisión de seguimiento de la sala de comunicaciones”*. Como en el caso anterior, cabe preguntarse qué papel asumen los coordinadores de Sala. Por otra parte, definen un proceso de coordinación entre la Sala de Comunicaciones y las Unidades Móviles con algunas lagunas. En este caso, establece un proceso de relación con la Red de Atención Primaria que no le corresponde a la Unidad Móvil ya que le asigna un papel de seguimiento de los casos. Incluso, plantea la participación en una *“comisión Distrital”*. Como se ha indicado, las Unidades Móviles trabajan desde el criterio de emergencia y por tanto, su papel en relación a las otras redes de atención es proporcionar una primera Atención, hacer la correspondiente valoración y derivación a los servicios finalistas correspondientes. Como principal mejora la entidad vuelve a reiterar la puesta en marcha de la Comisión de seguimiento y como se ha indicado, esta propuesta requiere de un mayor desarrollo. **Se le asigna 1 punto.**

- Unidades de Estancias Breves: análisis del proceso de intervención, análisis de los tiempos de atención, coordinación, evaluación. Análisis de las propuestas de mejora formuladas por el personal de las Unidades de Estancias Breves.....hasta 2 puntos.

Reitera la puesta en marcha de la *“comisión de seguimiento de las unidades de estancias breves”*. En este apartado, se reitera lo señalado en los anteriores apartados. Esta propuesta no supone una mejora de carácter cualitativa. Realiza una presentación adecuada de los aspectos relativos a la operativa de organización. Ciertamente, propone unos indicadores adecuados de evaluación de la estancia en las unidades de alojamiento de emergencia. Como ha sucedido en los apartados anteriores señala una serie de criterios que ya están recogidos en la Carta de Servicios. Como en el caso anterior, como principal mejora la entidad licitante vuelve a reiterar la puesta en marcha de la Comisión de seguimiento y como se ha indicado, la misma, debería de haberse desarrollado algo más en aspectos más concretos en relación a la gestión de los recursos de alojamiento. **Se le asigna 1 punto.**

4. **El Proyecto presentado por la entidad demuestra un conocimiento exhaustivo del funcionamiento de las distintas redes de atención a los diversos colectivos a atender en una emergencia en la ciudad**



**de Madrid, así como los objetivos que se persiguen con este servicio.....hasta 9 puntos.**

La entidad realiza la correspondiente presentación conceptual y teórica sobre aspectos como la definición de la Emergencia Social, contenido muy similar al que se recoge en la memoria anual publicada por el Área y en otros documentos públicos elaborados por técnicos del Departamento. Incluso, hace una referencia histórica sobre la evolución del Samur Social. Seguidamente procede a presentar los recursos con los que cuenta el Servicio, los cuales, ya están recogidos en el propio Pliego de Prescripciones Técnicas.

Propone, como modelo de atención *“el modelo de atención integral centrado en la persona (MAICP)”*. Se puede afirmar que este modelo no es incompatible con un Servicio de Emergencia y puede entenderse como una propuesta que puede sin duda refuerza lo que se viene realizando. Ahora bien, no es el Modelo de intervención más adaptado a las necesidades del Samur Social. En este caso, sería más oportuno *el modelo de intervención en crisis*. El modelo centrado en la persona requiere de un mayor tiempo y profundización en los procesos de intervención por parte de los profesionales y en el caso de las emergencias sociales, los profesionales realizan una intervención en un tiempo muy reducido con el fin de dar respuesta inmediata a necesidades muy básicas generadas por la situación de emergencia.

Presenta algunas áreas de mejora en relación al proceso de intervención y en este caso, por ejemplo, no identifica de forma completa lo que podemos denominar como fase de activación de los servicios, así como las vías de entrada de la demanda de intervención. No queda muy clara la diferencia que establece entre la urgencia y la emergencia, lo establece como elemento de intervención común.

Hace referencia a la implantación de un *“Sistema de Gestión Integral de la Calidad”*, propuesta interesante pero, en ningún momento, hace referencia a la Carta de Servicios con la que ya cuenta el Samur Social. De igual modo, en algún apartado presenta una información que requiere de la correspondiente actualización en lo relativo a los contenidos de carácter institucional y en este caso, por ejemplo, hace referencia a la anterior Área de Gobierno como entidad para realizar acuerdos *“Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la ciudadanía”*. Incluso, sigue hablando del centro abierto *“Peñuelas”*, el cual, ya no está operativo desde hace más de 6 años. En este caso, hace una relación de recursos sin definir la razón de su incorporación en este proyecto.

En el desarrollo de este apartado, procede a recoger los procesos que ya se vienen realizando y hubiera sido oportuno haber realizado algunas aportaciones concretas técnicas que pudieran suponer mejoras a valorar. Se puede señalar que en el proyecto hay elementos que permiten afirmar que la empresa tiene un cierto grado de



conocimiento de la red y de los protocolos pero, en gran medida, se procede a identificar lo que ya viene recogido en documentos públicos y en este caso, hubiera sido deseable realizar una presentación de criterios generales de actuación en la emergencia social **Se le asigna 4 puntos.**

**La puntuación total de LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES: 28'5 PUNTOS.**

### **Valoración global**

El proyecto presentado por la entidad aporta diferentes propuestas de mejora de aplicación en el Servicio. De igual modo, realiza una adecuada presentación de los aspectos formales y organizativos del Servicio. Sin embargo, se echa de menos aspectos de carácter metodológicos en relación al funcionamiento del Servicio. El proyecto presentado puede ser valorado como una propuesta que asume algunos aspectos positivos, pero ciertamente, presenta algunas debilidades en el desarrollo de los aspectos, como se ha indicado, de carácter metodológico en relación al modo de abordar las respuesta a las Emergencias Sociales y en relación al papel de los Equipos de Calle que intervienen con las Personas Sin Hogar.

### **3ª.- ENTIDAD: DATOS DE IDENTIFICACION DE LA ENTIDAD QUE SE PRESENTA AL PRESENTE PROCEDIMIENTO ABIERTO.**

- **Nombre entidad Clece S.A**
- **Domicilio Avenida de Manoteras 48 bis**
- **Código Postal 28050**
- **NIF A80364243**
- **Representante Legal: Carolina Martinez Perez. DNI 02916344J**

### **APARTADO 20. A CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES. HASTA 45 PUNTOS (MAXIMO 45%)**

#### **Criterio 1 Calidad del Proyecto de funcionamiento del Servicio. Hasta 45 puntos**

##### **1. Análisis de los protocolos de actuación propuestos en el Proyecto de la entidad.**

Se valorará la eficacia y calidad de los mismos, la amplitud de supuestos y medidas recogidas, el grado de detalle de las actuaciones respecto a los diferentes implicados, y la concreción de los mismos **(hasta 12 puntos):**

- **Protocolo de contacto/acogida con la persona/s afectada/s por una emergencia social.....Hasta 3 puntos.**

La entidad plantea a los Auxiliares de Servicios Sociales que se encuentran en la recepción de la Central de Samur Social una tarea que no les



corresponde. Señala que *“atendido en el área de recepción por un auxiliar, el cual, valora si se trata de una emergencia social o tiene que ser derivado a otro recurso”* Este perfil profesional no tiene en ningún caso la competencia en relación a las tareas de valoración. Ello le corresponde al Trabajador Social. De igual modo, indica que el Auxiliar de Servicios Sociales *“orienta e informa de opciones o recursos al demandante”*. Vuelve a establecer una función que no le corresponde a este profesional. En relación al resto del contenido de este apartado, la entidad presenta adecuadamente el procedimiento que habitualmente se viene desarrollando. **Se le asigna 1'5 punto**

- Protocolo de contacto y seguimiento con la persona/s en situación de calle.....hasta 3 puntos.

La entidad hace una serie de referencias en la propuesta que demuestra un importante esfuerzo por estar actualizado en relación a las actuaciones del Samur Social y en concreto, con las Personas Sin Hogar y en este caso, señala los protocolos COVI que se han desarrollado, el proceso de vacunación de los usuarios en situación de calle, etc....Establece criterios de vulnerabilidad adecuados. Por otra parte, establece un papel equivocado a las Unidades Móviles de Samur Social en la medida que les asigna el papel del *“seguimiento”* de las personas en situación de calle que rechazan la intervención de los Equipos de calle. Este recurso móvil tiene otro cometido más relacionado con la intervención inmediata. De igual modo, establece como recurso de alojamiento a las personas sin hogar en situación de calle, los recursos designados para dar respuesta a las situaciones de emergencia social. En este caso, propone utilizar la Unidad de Estancias Breves, recurso cuya función papel es dar respuesta de alojamiento a las emergencias sociales.

Por último, en este apartado relacionado con la intervención con las Personas Sin Hogar en situación de calle, no hace referencia al modelo de intervención social con estas personas. en este caso señalar que, en el Departamento se viene aplicando el modelo Prochaska, el cual, plantea una serie de etapas que define el de *“estado de la persona ante su situación personal”*, lo cual, determina el modelo de intervención y acercamiento a este colectivo social. Por ejemplo, la persona en situación de calle se puede encontrar en una fase de no aceptación de su problema y por tanto, la estrategia de intervención viene determinada por dicha situación, o bien situarse en una etapa que se denomina, por ejemplo, como etapa de *“contemplación”* en la cual, la persona ha superado su fase de negación *“pre-contemplación”* y ello supone un paso adelante para salir de su situación personal. **Se le asigna 1 punto**

- Protocolo de activación y movilización de los recursos humanos y materiales puestos por la entidad para este contrato, para situaciones de emergencias colectivas y grandes emergencias.....hasta 3 puntos.



La entidad licitante indica y reconoce claramente la necesidad de recibir las indicaciones del órgano municipal correspondiente. Considera que el último órgano de propuesta y de dirección es el correspondiente Departamento que asume la gestión del Samur Social. Ciertamente señalar que hace referencia al anterior departamento de Samur Social y Atención a Personas Sin Hogar.

Define una serie de pasos a desarrollar en las situaciones de emergencias colectivas. Realiza un contexto adecuado de la respuesta a desarrollar, señalando los diferentes planes institucionales que se activan en cualquier situación de Gran Emergencia (Platercam y Peman). Cabe destacar que hace referencia a la norma ISO específico que se utiliza en el marco de los Servicios de Emergencia (223200.2013), lo cual, supone un importante instrumento de gestión de las situaciones de emergencia.

Por otra parte, ofrece la activación de los profesionales de la empresa para que intervengan en situaciones de Gran Emergencia y esta medida, se configura como una interesante propuesta. **Se le asigna 2'5 puntos**

- Protocolo de seguimiento de los casos atendidos en una emergencia social hasta su derivación a un recurso especializado o Servicios Sociales de Atención Primaria o hasta el restablecimiento de la situación de normalidad existente antes de producirse la emergencia.....hasta 3 puntos.

Se procede a presentar de forma adecuada un procedimiento que se concreta en el establecimiento de un protocolo de seguimiento de los casos hasta la derivación a los servicios externos al Samur Social. En este caso, propone la determinación de un profesional de referencia que asumirá la coordinación del proceso de gestión de recursos y de la intervención social. En el desarrollo del punto, presenta algún ejemplo de procedimiento que viene a clarificar el modelo técnico presentado. El desarrollo de este apartado es adecuado. **Se le asigna 3 puntos.**

**2. El proyecto presentado aporta innovaciones metodológicas y tecnológicas a favor de una mayor calidad de los servicios a prestar y que repercutan directamente en la mejora del servicio. Se valorarán los siguientes aspectos (hasta 12 puntos):**

- Sistemas claros de coordinación interna de los miembros del equipo profesional.....hasta 3 puntos.

En el proyecto presentado comienza realizando una presentación de carácter teórico sobre la importancia de la coordinación de los profesionales. No supone ningún tipo de aportación a lo que ya se conoce a partir de manuales clásicos de gestión de recursos humanos. En el desarrollo de la propuesta no aporta aspectos novedosos sobre este tema. Aporta y centra su contenido, principalmente, en los procesos de selección del personal que



va a formar parte de los equipos de intervención, realizándose una serie de propuesta que se valoran. **Se le asigna 1 punto.**

- Sistemas/mecanismos de supervisión técnica interna a los profesionales que prestan servicios....hasta 3 puntos.

En este apartado no se realizan propuestas novedosas. Se realiza un adecuado desarrollo del correspondiente marco conceptual. **Se le asigna 1 punto**

- Sistemas de comunicación interna entre los profesionales ante una emergencia social.....hasta 3 puntos.

En este apartado hay que destacar la propuesta que realiza de incorporar un Software de gestión propia y específica para garantizar una comunicación efectiva y adaptada al funcionamiento del Servicio. Aplicación que se denomina como “*Asisto Emergencias*”. Esta aplicación, tal y como se indica, se realizaría de forma compatible con la actual CIVIS-Emergencias. Para garantizar la comunicación y coordinación de los equipos se propone la puesta en marcha de una APP (App-comparto). En el proyecto presentado realiza un desarrollo muy detallado de la referida aplicación y de su adaptación al Servicio de Samur Social. **Se le asigna 3 puntos.**

- Otras innovaciones metodológicas en el tratamiento y abordaje de la atención a las emergencias sociales, así como del colectivo de personas sin hogar en situación de calle.....hasta 3 puntos.

En este apartado propone la aplicación del “*Modelo de Humanización*” a partir del compromiso de desarrollar este Modelo, procede a concretar las medidas a poner en marcha, tales como la articulación de un Plan de Formación en dicho marco teórico y otras similares. Cabe señalar que dicho modelo, por tratarse de un Servicio Social, donde el objeto de intervención son las necesidades sociales de ciudadanos vulnerables o en situación de exclusión, no supone una novedad. No cabe duda que el objeto de nuestra actuación son las personas y por tanto, el compromiso de humanizar las actuaciones del servicio, son un elemento imprescindible que define su actuación. En el desarrollo de este apartado, realiza consideraciones que podemos señalar que son interesantes para la gestión y organización del Servicio. Por tanto, la propuesta de aplicar el “*Modelo de Humanización*”, supone un reconocimiento a una metodología básica y general que puede considerarse como la base para la aplicación de otros modelos más específicos.

Realiza el desarrollo de un apartado específico sobre la incorporación del Voluntariado en este servicio y el mismo, hace una referencia a “*Voluntarios por Madrid*”, cuerpo de voluntarios del Ayuntamiento con que se viene trabajando de forma continuada por parte del Samur Social. No hace referencia al cuerpo de voluntarios de funcionarios y



tampoco hace referencia en este apartado al convenio con el Colegio de Trabajadores Sociales en el que se contempla su participación para aportar voluntarios.

Por último, en relación a la metodología a aplicar en los procesos de intervención con las Personas Sin Hogar en calle no hace ningún tipo de referencia al modelo “Prochaska”. Este modelo, como se ha indicado, se viene aplicando en el conjunto de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar desde hace años. Sin embargo, si establece el correspondiente proceso de intervención con las Personas Sin Hogar en calle proponiendo una serie de fases de acercamiento y atención que es compatible con los aspectos generales de organización del Servicio. **Se le asigna 2 puntos.**

**3. El proyecto presenta un programa de evaluación de los elementos fundamentales del servicio que periódicamente han de ser analizados, para garantizar la continuidad y mejora del propio proyecto: hasta 12 puntos. Se consideran elementos fundamentales:**

- Criterios y proceso de selección del personal.....hasta 2 puntos.

Realiza la presentación de un apartado específico sobre tema. Establece una definición de perfiles profesionales por competencias y desarrolla los pasos a desarrollar para entrevistar a los posibles candidatos del servicio.

En el Anexo I presenta una propuesta que se denomina como “Legos@serious play” Se trata de un proceso estratégico para analizar problemas y construir soluciones creativas dentro de la empresa. A partir de piezas del juego de LEGO se procede a realizar el análisis de competencias de los candidatos en un proceso de selección. Se valora la propuesta como novedosa en la medida que se plantea implementar como un instrumento de evaluación en los procesos de gestión de personal. **Se le asigna 2 puntos.**

- Equipos de calle: análisis del proceso de intervención, análisis de los tiempos de atención, coordinación, evaluación. Análisis de las propuestas de mejora formuladas por los equipos de calle.....hasta 2 puntos.

Realiza la presentación del correspondiente proceso de intervención de los Equipos de calle y detalla sus funciones. En el apartado de evaluación, no recoge un indicador muy importante que sería conocer el número de personas que abandonan la situación de calle y que acceden a los recursos de alojamiento. Establece una serie de propuestas de mejora en relación a recursos materiales, pero en ningún caso, realiza aportaciones de mejora en aspectos metodológicos, por ejemplo, desarrollo de medidas que eviten procesos de adherencia y enganche cronificados de los usuarios con relación a los equipos de intervención u otras propuestas de similar contenido. **Se le asigna 1 punto.**

- Unidades Móviles: análisis del proceso de intervención, análisis de los tiempos de atención, coordinación, evaluación. Análisis de las propuestas de mejora formuladas por el personal de las Unidades Móviles...hasta 3 puntos.

No se aportan aspectos novedosos en este apartado. Incluso, señalar que hace referencia a varios compromisos en relación a los tiempos de intervención, de activación, etc., los cuales, ya están recogidos en la Carta de Servicios de Samur Social, pero en ningún caso, hace referencia a la misma en el proyecto que presenta. Define y presenta adecuadamente los procesos de activación e intervención que ya se vienen aplicando y a su vez, realiza una concreción de los mismos. **Se le asigna 1 punto.**

- Sala de Comunicaciones de la Central: análisis del proceso de intervención, análisis de los tiempos de atención, coordinación, evaluación. Análisis de las propuestas de mejora formuladas por el personal de la Sala...hasta 3 puntos.

Se realiza una presentación de los procesos de activación y de intervención que ya se vienen realizando por parte de las Unidades Móviles. Se constata que varios párrafos están repetidos con relación a otros apartados del proyecto y por tanto, se procede a reiterar contenido técnico que presentan. Por otra parte, cabe señalar que en el proyecto se identifica adecuadamente el sistema de funcionamiento actual de la Sala de Comunicaciones. Incluye reuniones de evaluación utilizando el sistema de DAFO. **Se le asigna 2 puntos.**

- Unidades de Estancias Breves: análisis del proceso de intervención, análisis de los tiempos de atención, coordinación, evaluación. Análisis de las propuestas de mejora formuladas por el personal de las Unidades de Estancias Breves.....hasta 2 puntos.

Detalla las unidades de alojamiento con las que cuenta el Samur Social y realiza una presentación de las mismas desde el punto de vista estructural y funcional tal y como ya vienen funcionando. Presenta una serie de indicadores de evaluación, pero los mismos no están suficientemente objetivables y por tanto, puede ser complejo evaluar el grado de consecución de los mismos. . Como mejora establece la mejora material del CEMUS procediendo a pintar los dormitorios. Dicha propuesta no supone una mejora evaluable ya que la misma ya se contempla de forma periódica por parte del Departamento en el marco del Programa Anual con la Agencia de Empleo. **Se le asigna 1 punto.**

#### **4. El Proyecto presentado por la entidad demuestra un conocimiento exhaustivo del funcionamiento de las distintas redes de atención a los diversos colectivos a atender en una emergencia en la ciudad**



**de Madrid, así como los objetivos que se persiguen con este servicio.....hasta 9 puntos.**

La entidad realiza una extensa presentación conceptual y teórica sobre aspectos como la definición de la Emergencia Social, contenido muy similar al que se recoge en la memoria anual publicada por el Área y en otros documentos públicos elaborados por técnicos del Departamento. De igual modo, integra un apartado conceptual y teórico sobre las Personas Sin Hogar y en este caso, hace referencia a la Estrategia Municipal de prevención y atención al Sinhogarismo (Estrategia Lares).

Realiza, a su vez, una presentación de colectivos sociales a los que se atiende desde el Samur Social (personas sin hogar, familias, personas mayores, menores,.....). En este caso, procede a definir procedimientos de actuación con cada colectivo social. Señalar que en el desarrollo del contenido de los referidos procedimientos, en algunos casos, se detectan errores de falta de actualización en relación a los servicios y marco institucional del Área. En el desarrollo de este apartado, procede a recoger los procesos que ya se vienen realizando pero no se realizan aportaciones técnicas que pudieran suponer mejoras a valorar. Se puede señalar que en el proyecto hay elementos que permiten afirmar que la empresa tiene un cierto grado de conocimiento de la red y de los protocolos pero, en gran medida, se procede a recoger lo que ya viene incorporado en los documentos públicos y en este caso, hubiera sido deseable realizar una presentación de criterios generales de actuación en la emergencia social y después, concretar los mismos en los correspondientes colectivos que se indican en el proyecto presentado. **Se le asigna 5 puntos.**

**La puntuación total de LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES: 27 PUNTOS.**

### **Valoración global**

El proyecto presentado por la entidad recoge, por una parte, los aspectos que de alguna forma son conocidos y públicos, pero ciertamente, en algunos casos realiza algunas propuestas que vienen a concretar las actuaciones. De igual modo, presenta propuestas que pueden suponer mejoras en el funcionamiento del Servicio (*Aplicación Asisto Emergencias*). Realiza una adecuada presentación de los aspectos formales y organizativos del Servicio. Sin embargo, se echa de menos aspectos de carácter metodológicos en relación al funcionamiento del Servicio. El proyecto presentado puede ser valorado como una propuesta que asume algunos aspectos positivos, pero ciertamente, presenta algunas debilidades en el desarrollo de los aspectos, como se ha indicado, de carácter metodológico en relación al modo de abordar las respuesta a las Emergencias Sociales y en relación al papel de los Equipos de Calle que intervienen con las Personas Sin Hogar.

**RESUMEN DE LA VALORACION DE LAS OFERTAS ADMITIDAS PARA EL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN DEL SAMUR SOCIAL PARA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS SOCIALES Y A LAS PERSONAS SIN HOGAR**

	<b>GRUPO 5</b>	<b>SACYR</b>	<b>CLECE</b>
<b>Análisis de los protocolos de actuación propuestos en el Proyecto de la entidad. (Hasta 12 puntos).</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<b>El proyecto presentado aporta innovaciones metodológicas y tecnológicas a favor de una mayor calidad de los servicios a prestar y que repercutan directamente en la mejora del servicio. (Hasta 12 puntos).</b>	<b>10,5</b>	<b>10,5</b>	<b>7</b>
<b>El proyecto presenta un programa de evaluación de los elementos fundamentales del servicio que periódicamente han de ser analizados, para garantizar la continuidad y mejora del propio proyecto: (Hasta 12 puntos).</b>	<b>10,5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
<b>El Proyecto presentado por la entidad demuestra un conocimiento exhaustivo del funcionamiento de las distintas redes de atención a los diversos colectivos a atender en una emergencia en la ciudad de Madrid, así como los objetivos que se persiguen con este servicio. (Hasta 9 puntos).</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

<b>TOTAL PUNTUACIÓN</b>	<b>41</b>	<b>28´5</b>	<b>27</b>