

**INFORME TÉCNICO DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES DEL CONTRATO DENOMINADO: SERVICIO DE INTERVENCIÓN PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS MAYORES DEL DISTRITO DE SALAMANCA, PROYECTO SENES.**

**Expediente: 300/2023/00629**

En relación con el procedimiento abierto convocado por el distrito de Salamanca para la adjudicación del contrato de servicios denominado “servicio de intervención para la mejora de la calidad de vida de las personas mayores del distrito de Salamanca, Proyecto SENES” a adjudicar por procedimiento abierto y trámite ordinario han sido admitidas 6 empresas:

- ABD ASOCIACIÓN BIENESTAR Y DESARROLLO con NIF G59435180
- SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES SL con NIF B73589814
- SIETE ESTRELLAS EDUCACIÓN Y OCIO, S.L.U. con NIF B83117291
- ACAYA NATURALEZA Y VIDA SL con NIF B81748808
- LA RUECA ASOCIACIÓN SOCIAL Y CULTURAL con NIF G79772018
- PEBETERO SERVICIOS Y FORMACION S.L. con NIF B10369460

Respecto de las empresas admitidas, se ha procedido a la valoración de los criterios no valorables en cifras o porcentajes de la documentación presentada por estas seis entidades, de acuerdo con el apartado 21 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas-Particulares que cita;

**Criterios no valorables en cifras o porcentajes.**

Se ha otorgado una ponderación del **40% a los criterios no valorables en cifras o porcentajes** integrados por criterios referentes a la calidad (cualitativos) del proyecto para el funcionamiento del servicio y referentes a la descripción del modelo de organización y coordinación propuesto de detectar, intervenir y evitar situaciones de vulnerabilidad, dependencia y/o riesgo de las personas mayores, con la participación ciudadana, partiendo de un modelo de Intervención Social Participativo, Integral y Transversal y la lucha contra la brecha digital existentes en estos momentos en relación a las personas mayores (40 puntos).

El proyecto no podrá superar las 30 páginas. Además, incluirá un índice general y un desarrollo de los epígrafes que figuran en los criterios no valorables en cifras o porcentajes, ajustándose a las directrices que se recogen en este Pliego. En los proyectos que excedan el citado límite, únicamente se valorarán las 30 primeras páginas.

**Información de Firmantes del Documento**



Por tratarse de un proyecto de atención e intervención social la oferta de los aspectos técnicos del Proyecto y de la calidad de la oferta deben valorarse de forma prioritaria. La calidad técnica del proyecto redonda sin ningún tipo de duda en una mejor prestación del servicio garantizando el correcto cumplimiento del objeto del contrato como es la correcta detección, valoración y seguimiento de la vulnerabilidad de la población mayor del Distrito.

El proyecto técnico será acorde al objeto del contrato, encaminado a la consecución de los objetivos descritos, con los siguientes apartados:

**1.- METODOLOGIA:** (modo en que se va a proceder para llevar a cabo la consecución de los objetivos del proyecto presentado). Diseño, tipo y variedad de actividades propuestas: **Hasta 30 puntos.**

A. Modelo, técnicas de intervención y procedimiento: hasta 5 puntos.

B. Actuaciones y Actividades: hasta 10 puntos.

C. Servicio de Brecha digital: hasta 10 puntos.

D. Recursos humanos y materiales, coordinación: hasta 5 puntos.

**2.- EVALUACION:** Sistema de indicadores de evaluación y aportación de soportes documentales para llevarlo a cabo: **Hasta 10 puntos.**

A. Sistema de gestión de calidad: hasta 3 puntos.

B. Indicadores de evaluación: hasta 3 puntos.

C. Soportes documentales: hasta 4 puntos.

## 1. ABD ASOCIACIÓN BIENESTAR Y DESARROLLO con NIF G59435180

**1.- METODOLOGIA:** (modo en que se va a proceder para llevar a cabo la consecución de los objetivos del proyecto presentado). Diseño, tipo y variedad de actividades propuestas: **Hasta 30 puntos.**

**A. Modelo, técnicas de intervención y procedimiento: hasta 5 puntos.**

Esta empresa comienza haciendo una introducción donde se refleja el conocimiento que tienen del distrito, sus barrios y la población mayor. Parten de un modelo comunitario de intervención social, participativo, integral y transversal basado en principios claves como la proximidad y participación, envejecimiento activo, atención a la diversidad, perspectiva de género, perspectiva intergeneracional e inclusión. A nivel individual seguirán el modelo europeo de Apoyo Auto-dirigido para apoyar y acompañar en la toma de decisiones a las personas con las que intervienen.

Ponen en el centro a la persona mayor para que pueda tomar sus propias decisiones y recogen un mapa de procesos donde se representan todos los procesos estratégicos, operativos, y de soporte.

No definen claramente las técnicas a utilizar confundiendo con acciones.

Fija un procedimiento general con distintas fases; derivación del caso, valoración, diseño de la propuesta de intervención, inicio y desarrollo de la intervención, coordinación, seguimiento y evaluación y finalización de la intervención. En relación con la brecha digital recoge que abordarán este tema de forma transversal.

### Información de Firmantes del Documento



La entidad cuenta con una serie de procedimientos claves y operativos generales que, aunque no los aporta, sí los nombra y define como se estructuran, tales como procedimientos para la difusión y comunicación, demanda del servicio, seguimiento y evolución, detección de vulnerabilidad, actuaciones ante conflictos, maltrato, baja del servicio y quejas, reclamaciones y sugerencias.

Destaca un protocolo de detección y comunicación de situación de vulnerabilidad que ya tienen puesto en marcha y una propuesta de estrategias de difusión y comunicación.

#### 4 puntos

#### **B. Actuaciones y Actividades: hasta 10 puntos.**

Para poder conseguir los objetivos propuestos en los pliegos, ABD clasifica las actividades entre el programa de intervención especializada y el programa comunitario.

En el programa de intervención especializada distingue a su vez actividades de intervención especializada (psicológica) y actividades de intervención comunitaria dirigida a los propios usuarios de SENES para facilitar su vinculación con el entorno. La intervención especializada psicológica se lleva a cabo en tres modalidades individual, familiar y grupal y, en la intervención comunitaria, desarrolla distintas actividades a nivel individual como acompañamiento a gestiones, apoyo en la resolución de conflictos, acciones grupales para reducir las situaciones de soledad no deseada, y para facilitar la integración digital y la participación social. Propone una serie de actividades grupales semanales como los grupos de paseo o los grupos de soledad no deseada. Todas las actividades propuestas se adecúan a lo exigido en los pliegos y son propias de un programa especializado como este.

En el programa comunitario incluye actividades de difusión del proyecto, sensibilización hacia el buen trato, y formación e información. Desglosa un amplio abanico de actividades comunitarias en función de la población destinataria, originales y adecuadas a los objetivos requeridos.

#### 10 puntos

#### **C. Servicio de Brecha digital: hasta 10 puntos.**

En cuanto al servicio de brecha digital fija correctamente el objetivo general del servicio, los objetivos específicos y las personas destinatarias. Desarrolla una serie de actividades para poder trabajar con la población destinataria diferenciando los distintos perfiles que se establecen en los pliegos.

Recoge como llegarán a los propios usuarios con una fase de detección, derivación e intervención.

Desarrolla dos modalidades de actividades. La primera modalidad es la alfabetización digital grupal, con dos acciones diferentes, una de acompañamiento formativo por parte del integrador social TIC para aprender a usar herramientas digitales, y otra de acompañamiento formativo para prevenir la soledad no deseada desde donde se trabajarán herramientas de socialización. En la modalidad segunda desarrolla actividades de acompañamiento individual con el servicio de alfabetización digital individualizado que trabajará a domicilio con los mayores y entregará unos manuales personalizados al finalizar, aunque no recoge como llevarán a cabo el préstamo de las Tablet. Propone dentro de esta modalidad el servicio individual de acompañamiento para trámites telemáticos, y acceso a recursos digitales con actividades concretas y bien definidas, y un punto de asesoramiento para trámites telemáticos ubicados en los CMM con una periodicidad de dos días por semana.

Para todas estas actividades contarán con apoyo de voluntariado, pero siempre como un apoyo no sustituyendo a los profesionales.

En todas las modalidades se incluye el seguimiento a fin de conocer las necesidades concretas de cada mayor e ir adaptando el aprendizaje. Incluye también un ejemplo de calendarización.

#### Información de Firmantes del Documento



9,5 puntos

**D. Recursos humanos y materiales, coordinación: hasta 5 puntos.**

Señala que aportará los recursos humanos necesarios y desglosa los perfiles profesionales exigidos en los pliegos y las funciones de cada uno de ellos, que contarán con las correspondientes tarjetas identificativas. Añade figuras de la empresa que apoyan y complementan el trabajo de los técnicos.

Hace una propuesta del plan de formación para el año 2024/2025 de forma amplia y completa. Propone una formación básica, una formación continua y una formación específica.

Desglosa los recursos materiales exigidos, e incluye el mantenimiento del blog. No recoge el mantenimiento de las Tablet y ordenadores propios del distrito.

Establece una coordinación en dos niveles, una coordinación interna que sigue la jerarquía vertical y horizontal, manteniendo una coordinación con propio equipo de SENES para establecer, compartir y consensuar la intervención, una coordinación del equipo de SENES con la Dirección de la Unidad Operativa y otras coordinaciones internas con el Departamento de RRHH, el Departamento de protección de datos y el responsable de voluntariado de la Entidad.

Recoge también una coordinación externa con los servicios de la red pública y privada. Hace un desglose de recursos con los que coordinarse que nos hace ver el conocimiento que tienen de la zona y del distrito. Además, propone una coordinación externa a nivel de gestión entre la jefa de departamento de servicios sociales, el equipo de SENES y la dirección de ABD, que serán mínimo dos al año. Enumera los informes y documentos aportados en las coordinaciones.

4,75 puntos

2.- **EVALUACION:** Sistema de indicadores de evaluación y aportación de soportes documentales para llevarlo a cabo: **Hasta 10 puntos.**

**A. Sistema de gestión de calidad: hasta 3 puntos.**

Cumple con las certificaciones de calidad correspondientes, pero no solo nombra los sistemas de calidad a los que se acoge, sino que detalla las diferentes maneras de medir la calidad tanto con personas usuarias, familiares, trabajadoras sociales...

Señala como tratarán las incidencias, propone grupos de participación, estudios y encuestas de satisfacción, evaluación de resultados e informes semestrales y una memoria anual.

3 puntos

**B. Indicadores de evaluación: hasta 3 puntos.**

Recoge una serie de indicadores de evaluación que les permite conocer la situación en la que se encuentra en el servicio en cada momento. Los indicadores se aplicarán por barrios, por datos sociodemográficos y por programas. Marca adecuadamente los objetivos del proyecto y los indicadores tanto cuantitativos como cualitativos que utilizará para conseguir esos objetivos. Son indicadores adecuados, y medibles.

3 puntos

Información de Firmantes del Documento



**C. Soportes documentales: hasta 4 puntos.**

Presenta una serie de propuestas de soportes documentales que permite registrar adecuadamente la información. Con informe de demanda, un modelo de ficha de actividad para registrar adecuadamente las actividades, un modelo de programación de actividades y acciones comunitarias que será el documento con el que hagan difusión en el blog y en las redes sociales.

Contará con un cuadro de mandos integral donde recopilarán la información estadística de la actividad, un registro de entidades, un modelo de expediente.

4 puntos.

**2. SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES SL con NIF B7358981**

**1.- METODOLOGIA:** (modo en que se va a proceder para llevar a cabo la consecución de los objetivos del proyecto presentado). Diseño, tipo y variedad de actividades propuestas: **Hasta 30 puntos.**

**A. Modelo, técnicas de intervención y procedimiento: hasta 5 puntos.**

Comienza haciendo un análisis del envejecimiento en el distrito de Salamanca, de la totalidad y de sus barrios, desglosándolo por franjas de edad y por unidades de convivencia. Además, desarrolla una serie de principios relacionados con las personas mayores en los que basa su proyecto.

Esta entidad propone una intervención que une las metodologías de atención integral centrada en la persona y las metodologías de investigación - acción participativa. Plantean un modelo flexible, participativo, que fomenta el respecto a la diversidad, con un enfoque de género transversal, generando redes. Desarrolla la metodología que utilizará a nivel individual, grupal y comunitario.

No describe las técnicas que utilizarán, pero sí en que basan sus prácticas dichas técnicas.

En relación con los procedimientos, tampoco concreta en este punto como serán los procedimientos que llevarán a cabo en cada programa, si no que solo establece como será el procedimiento general del servicio, para lo que nombra los protocolos que utilizarán, pero sin desarrollarlos. En el punto de actividades si desarrolla el procedimiento a seguir a nivel individual.

3 puntos

**B. Actuaciones y Actividades: hasta 10 puntos.**

Comienza enmarcando el proyecto en los objetivos de la Agenda 2023. Refiere que con sus actividades buscan contribuir a la calidad de vida de las personas mayores atendiendo a principios como la independencia, la participación, la dignidad y la asistencia conforme a una serie de objetivos acordes con lo recogido en los pliegos.

Desarrolla las actividades a nivel comunitario, recoge las líneas estratégicas y el proceso que seguirá para detectar situaciones de vulnerabilidad e implicar a la comunidad, pero no termina de concretar adecuadamente el trabajo en red.

Información de Firmantes del Documento



Concreta una serie de actividades socioculturales concreta de forma general cinco tipos de actividades dentro de esta categoría, con actividades como intergeneracionales o talleres para combatir la soledad no deseada, actividades de difusión y toma de conciencia, aunque incluye la firma de convenios con entidades locales, actuación para la que no están autorizados. Desarrolla también actividades de programación, realización y establecimiento de contacto, pero no se ajusta a lo solicitado en los pliegos, ya que propone la creación de un servicio integral de información y eso es competencia propia del centro de servicios sociales y de los trabajadores sociales municipales. Dentro de este bloque, nombra que habrá actividades de coordinación para rentabilizar las acciones, pero no desarrolla como va a hacerlo.

Las actividades que propone para la detección de situaciones de riesgo y aislamiento, no se consideran competencia del servicio ya que recoge la acción coordinada para la detección del riesgo en todo la Comunidad de Madrid, pero el proyecto interviene solo con los mayores vulnerables del distrito de Salamanca.

Propone una serie de actividades relacionadas con la intervención especializada recoge el procedimiento que se seguirá en este nivel, con fases como recepción acogida, valoración del caso, intervención, seguimiento evaluación y cierre.

4,5 puntos

#### **C. Servicio de Brecha digital: hasta 10 puntos.**

En el servicio de brecha digital define una serie de actividades acordes a los objetivos planteados en los pliegos tanto para la capacitación digital de las personas mayores como para la eliminación de la brecha digital.

Desarrolla cuatro bloques de talleres; de capacitación tecnológica, de formación específica, de concienciación de la seguridad digital, y de prevención de la soledad no deseada, trabajando a domicilio con los mayores y creando espacios donde pueda comunicarse con otros mayores.

Propone también la creación del servicio de atención individualizada de forma completa y adaptado en lo exigido en el PPT con asesoramiento presencial y telefónico, acompañamiento a trámites o acompañamiento a gestiones telemáticas. También llevarán a cabo visitas a entidades bancarias. Además, llevarán a cabo un programa de voluntariado tecnológico y social.

No fija un posible calendario ni la frecuencia de estos servicios, como hará la captación de los mayores en situación de aislamiento o soledad no deseada para los talleres y tampoco recoge como hará el sistema de préstamos de Tablet.

8 puntos

#### **D. Recursos humanos y materiales, coordinación: hasta 5 puntos.**

La empresa pone a disposición del contrato un responsable interno que será la persona de la entidad adscrita al servicio. Contará con los distintos profesionales exigidos en los pliegos y con los recursos materiales necesarios para poner en marcha el contrato, aunque no recoge el mantenimiento de las Tablet y ordenadores propias del departamento. No recoge tampoco la formación de los trabajadores.

En cuanto a la coordinación, plantea distintos niveles, una coordinación previa al inicio de la prestación del servicio, mediante el profesional coordinador y el responsable de la empresa con los responsables municipales. Proponen también una coordinación durante la prestación del servicio, que se llevará a cabo en distintos niveles; reuniones de seguimiento mensuales con los responsables del servicio, reuniones anuales y semestrales con los profesionales del servicio, para entre otras cosas realizar el

#### Información de Firmantes del Documento



seguimiento y evaluación del servicio y con los responsables de los centros para mejorar la implicación. También se recoge la coordinación con otros servicios cuando sea necesario. En las coordinaciones que se mantengan siempre será la figura del coordinador la que ejerza de interlocutor. Plantean también una reunión después de la prestación del servicio. Recoge claramente la frecuencia y temporalidad de las reuniones.

4 puntos

**2.- EVALUACION:** Sistema de indicadores de evaluación y aportación de soportes documentales para llevarlo a cabo: **Hasta 10 puntos.**

**A. Sistema de gestión de calidad: hasta 3 puntos.**

Cuenta con los sistemas de gestión de calidad acorde con la normativa y cuenta con las certificaciones correspondientes. Desarrollan un proceso de seguimiento y evaluación del servicio recogiendo qué se va a evaluar y en qué momento, desglosando una serie de aspectos que aportan calidad a la gestión.

3 puntos

**B. Indicadores de evaluación: hasta 3 puntos.**

Proponen una serie de medidas dirigidas a conseguir la mejora continua del servicio, contemplando tanto el análisis cuantitativo como el cualitativo. Contempla como recogerán la información en las actividades mediante asambleas grupales y opiniones individuales al finalizar la actividad, o mediante la observación directa. También recogerán información en la atención directa y a través de las reuniones con el personal.

Define claramente los tipos de indicadores de gestión y resultados y los métodos de medida, que son adecuados y acordes con lo exigido en los pliegos. Los indicadores los clasifica en función de los procesos; en la puesta en marcha, al inicio del servicio, para valorar la calidad durante el servicio.

3 puntos

**C. Soportes documentales: hasta 4 puntos.**

Describen la documentación exigida en PPT, pero no aportan modelos de los documentos como incidencias, cuestionarios de satisfacción, etc. La entidad presentará informes mensuales, semestrales y la memoria anual que recoge cual será el contenido, y solo presenta el modelo de informe de casos para cada persona beneficiaria.

3 puntos

### 3. SIETE ESTRELLAS EDUCACIÓN Y OCIO, S.L.U. con NIF B83117291

**1.- METODOLOGIA:** (modo en que se va a proceder para llevar a cabo la consecución de los objetivos del proyecto presentado). Diseño, tipo y variedad de actividades propuestas: **Hasta 30 puntos.**

**A. Modelo, técnicas de intervención y procedimiento: hasta 5 puntos.**

Utilizarán un modelo de intervención social participativa, integral y transversal que recoge aspectos claves como promover el derecho libre a participar y ser escuchado y buscar el conocimiento local. También propone un modelo de intervención centrado en la persona trabajando desde el reconocimiento de que cada persona es única y singular. Se basan en pilares como la dignidad y respeto

#### Información de Firmantes del Documento



de cada persona, apoyo en los proyectos de vida de las personas y la búsqueda de calidad de vida de las personas.

En cuanto a las técnicas y procedimientos de intervención, desglosa en los tres niveles las técnicas de intervención que utilizará, pero tanto a nivel individual como a nivel comunitario, se fundamenta en la figura del educador social, perfil profesional que no está incluida en este proyecto. Por lo que no se valora este apartado de técnicas al basarlo en un perfil profesional que no está incluido.

Propone un procedimiento general que aplicará a todas las actividades del programa, pero sin diferenciar por niveles de intervención.

2 puntos

### **B. Actuaciones y Actividades: hasta 10 puntos.**

Comienza desglosando las actividades a nivel comunitario, y fija dos objetivos acordes con lo recogido en los pliegos que son, crear una red de trabajo comunitaria que detecte situaciones de vulnerabilidad y generar acciones que mejoren la calidad de vida de las personas mayores.

Propone una serie de actividades socioculturales y de trabajo en red. Define actividades para luchar contra el edadismo, la celebración de la jornada de longevidad y buenos tratos, un ciclo de actividades intergeneracionales o actividades en la semana del mayor, aunque esto último se desarrolla desde los centros de mayores del distrito no siendo competencia de este servicio. También llevarán a cabo actuaciones que fomenten la participación ciudadana en la detección de situaciones de vulnerabilidad en mayores como campañas de difusión o puntos de información en espacios comunitarios. Otras actividades propuestas son un programa de contacto con las comunidades de vecinos, porterías, mercados, etc., creación de canales de difusión o contacto continuo con entidades y recursos.

En el programa de intervención especializada con población mayor vulnerable plantean 3 objetivos generales como, promover intervenciones que favorezcan la convivencia y la participación social de las personas mayores en el distrito, prevenir el deterioro físico, cognitivo y relacional de las personas mayores, y apoyar a las familias de las personas mayores. En cuanto a las actividades propuestas para conseguir estos objetivos incluyen un servicio destinado a la prevención del malestar psicológico, un apoyo técnico al equipo de trabajadores sociales de atención social primaria, y un servicio de intervención psicológica en casos de aislamiento o soledad no deseada, en casos de malos tratos o en casos de enfermedad o trastornos mentales. A nivel grupal darán continuidad a las actividades que ya existen y proponen grupos nuevos para conseguir los objetivos propuestos. Plantean también una serie de acciones de apoyo y formación a familias, pero no se consideran adecuadas en este proyecto porque se duplica con actividades ya existentes y que son prestadas por el Área de Gobierno.

9 puntos

### **C. Servicio de Brecha digital: hasta 10 puntos.**

La entidad comienza este punto haciendo un análisis de las dificultades digitales de las personas mayores y el impacto que la brecha digital tiene en este colectivo.

Propone dos objetivos generales para abordar acorde con lo recogido en los pliegos y una serie de actividades para conseguir dichos objetivos.

Entre las actividades desarrolla un servicio de atención individualizada, concretando el contenido del mismo, talleres de alfabetización digital, desarrolla también el contenido de esos talleres, contenido

#### Información de Firmantes del Documento





que abarca todas las necesidades que pueden presentar los mayores como uso de móviles, correo electrónico, redes sociales, etc.

Define una actividad para trabajar con mayores en aislamiento la soledad no deseada mediante el uso de las Tablet del Departamento, pero no concreta si estas actividades se llevarán a cabo en el domicilio de la persona.

También propone apoyo en los trámites bancarios y formación del voluntariado del acompañamiento digital, pero no aclara de donde sacará a los voluntarios.

Tampoco define frecuencia ni posible calendarización de las actividades.

8 puntos

**D. Recursos humanos y materiales, coordinación: hasta 5 puntos.**

Recoge los profesionales que pondrá a disposición del servicio que son los recogidos en los pliegos. En los medios materiales también hace una descripción de los medios materiales recogidos en los pliegos. No recoge el mantenimiento de las Tablet y ordenadores propios del distrito.

Establece una coordinación a distintos niveles, coordinación de Siete Estrellas con el equipo de intervención para llevar a cabo la supervisión técnica del servicio, la coordinación de Siete Estrellas con el distrito de Salamanca para llevar a cabo la gestión administrativa del servicio, la gestión y coordinación técnica del servicio con el responsable del programa. Finalmente propone la coordinación con el equipo técnico de la empresa con los servicios sociales para coordinar con el responsable del servicio, para coordinar con otros profesionales del centro de servicios sociales y de la intervención con personas mayores, como son trabajadores sociales del centro o responsables de servicios municipales. Pero no establece coordinación del propio equipo de SENES.

4 puntos

2.- **EVALUACION:** Sistema de indicadores de evaluación y aportación de soportes documentales para llevarlo a cabo: **Hasta 10 puntos.**

**A. Sistema de gestión de calidad: hasta 3 puntos.**

La entidad Siete Estrellas cuenta con las certificaciones de calidad correspondiente. Desarrolla además protocolos que ayudan a la gestión y mantenimiento de la calidad de los servicios que prestan como son protocolo de elaboración/seguimiento y elaboración de proyectos, protocolo de seguridad laboral, protocolo de protección de datos y confidencialidad y protocolo del plan de igualdad de género.

3 puntos

**B. Indicadores de evaluación: hasta 3 puntos.**

En la evaluación confunde el proyecto con otro proyecto de intervención socioeducativa.

En la segunda parte sí define adecuadamente los indicadores de evaluación. Los divide por programas distinguiendo entre indicadores cuantitativos, cualitativos, fuentes de verificación y cómo van a medir los indicadores.

1,5 puntos

Información de Firmantes del Documento



**C. Soportes documentales: hasta 4 puntos.**

Esta entidad solo recoge dos modelos de soportes documentales, los modelos de informes semestrales y anuales, aunque son completos y bien estructurados.

2 puntos

**4. ACAYA NATURALEZA Y VIDA SL con NIF B81748808**

**1.- METODOLOGIA:** (modo en que se va a proceder para llevar a cabo la consecución de los objetivos del proyecto presentado). Diseño, tipo y variedad de actividades propuestas: **Hasta 30 puntos.**

**A. Modelo, técnicas de intervención y procedimiento: hasta 5 puntos.**

Esta entidad comienza haciendo un análisis del marco normativo aplicable, así como un análisis de los datos sociodemográficos del distrito. Propone una metodología participativa, activa y voluntaria, flexible y la concreta a nivel individual y comunitario. Pero detalla el individual dos veces y el comunitario lo dirige al usuario como inclusión en la comunidad, pero no como trabajo en red con la comunidad para la sensibilización y detección.

Concreta los modelos metodológicos que utilizará como el modelo de atención centrada en la persona, la metodología ecológico - sistémica, etc.

En cuanto a las técnicas nombra una serie de técnicas que corresponden más a actuaciones que a técnicas de intervención.

Recoge el procedimiento a seguir a nivel individual, pero no en el programa comunitario ni para el servicio de brecha digital.

El procedimiento de derivación no se ajusta al perfil de usuarios mayoritario de SENES al incluir como primer paso para contactar con los mayores vulnerables el correo postal o la carta, sistema no adecuado para poder acceder a este perfil, en un segundo contacto con los mayores si lo intentan por vía telefónica o visita a domicilio.

2 puntos

**B. Actuaciones y Actividades: hasta 10 puntos.**

Esta entidad divide las actividades en los tres programas de actuación propuestos en los pliegos. Entregarán una programación de actividades trimestral con una antelación mínima de 15 días para visto bueno del Departamento.

A nivel comunitario propone una serie de actividades, desarrolla cual serán los objetivos concretos y las metas que se pretenden conseguir. Desarrolla una batería de actividades socioculturales dirigidas a personas mayores, pero muchas son más propias de un Centro de Mayores que de un programa especializado.

Propone algunas actividades adecuadas como campañas de sensibilización y charlas informativas, pero plantea otras como organizar jornadas de puertas abiertas en los CMM para lo que no tienen competencia y no se considera la mejor manera de vencer las reticencias de mayores vulnerables para acceder a los recursos.

Propone crear redes de detectores vecinales o de detectores comunitarios para mejorar la detección de mayores vulnerables, pero no recoge como va a hacerlo. Propone también la creación de un

Información de Firmantes del Documento



voluntariado de calle para contactar con mayores en situación de vulnerabilidad, pero es una forma de intervención demasiado invasiva.

Hace referencia en varias ocasiones al voluntariado, pero no especifica si son entidad de voluntarios o como se generaría esa red. Propone actividades para mantener un contacto continuo con entidades y servicios con la finalidad de rentabilizar las actuaciones actividades como reuniones regulares, grupos de trabajo conjunto, programas de formación y captación, intercambio de buenas prácticas y creación de una red de colaboración.

En relación al programa de intervención especializada con las personas mayores que se encuentren en situación de vulnerabilidad fija también unos objetivos concretos y unas metas para conseguir dichos objetivos, pero propone algunos objetivos que se inmiscuyen en trabajo que no es su competencia (relacionadas con los Centros Municipales de Mayores, ofrecen servicios de atención domiciliaria, promueven la accesibilidad en el entorno urbano, adaptando las infraestructuras y espacios públicos para facilitar la movilidad de las personas mayores. etc.). Además, parece que la intervención se dirige a grupos y no a nivel individual/familiar

Proponen terapia de grupo para perfiles de extrema vulnerabilidad, que a priori no serían perfil de intervención grupal, aunque también señala trabajarán de forma individual con perfiles como Diógenes o víctimas de malos tratos.

Algunas actividades son originales y creativas, pero la mayoría están repetidas varias veces a lo largo del proyecto y parecen no tener claro el perfil de población al que se dirige el servicio.

#### 4 puntos

#### **C. Servicio de Brecha digital: hasta 10 puntos.**

Como en las actividades anteriores, desarrolla una serie de objetivos específicos y metas para conseguir dichos objetivos. Plantea también una serie de actividades divididos en cuatro bloques. Servicio de Atención individualizada para trámites telemáticos con asesoramiento presencial, telemático o por correo electrónico, proponen una serie de talleres en los CMM de iniciación a la tecnología, de seguridad online, de redes sociales, etc.

Para trabajar la soledad no deseada de mayores en aislamiento propone una serie de actividades novedosas, pero todas grupales, no explica cómo va a ser el proceso de enganche y continuidad de estos mayores ni como lo va a poner en marcha. Tampoco recoge si se llevará a cabo en el domicilio de la persona mayor. Ofrece un programa de voluntariado virtual para que voluntarios puedan brindar compañía a la persona mayor pero no establece como va a conseguir los voluntarios ni si estarán supervisados por profesionales en la intervención posterior.

Realizarán también visitas a entidades bancarias incluyen visitas informativas, reuniones con gerentes y empleados, identificación en horas de menor concurrencia, o acompañamiento en tramitaciones.

No recoge una posible calendarización de las mismas.

#### 7 puntos

#### **D. Recursos humanos y materiales, coordinación: hasta 5 puntos.**

No especifica si aportará el personal requerido en los pliegos, solo que el personal que aporte que tendrá la cualificación adecuada. Recoge que se le dará la formación correspondiente pero no concreta

#### Información de Firmantes del Documento



que formación será. Sí recoge que los profesionales tendrán la acreditación correspondiente y que aportará todos los recursos materiales incluidos en los pliegos.

No concreta como llevarán a cabo el mantenimiento de las Tablet y ordenadores propios del distrito.

Proponen un sistema de coordinación en las diferentes fases del servicio. En la puesta en marcha del proyecto con la selección del personal, el establecimiento de horarios y las reuniones de equipo. Durante el proyecto, mantendrán distintos sistemas de coordinación con la elaboración de informes mensuales de seguimiento, entrega de programaciones, informe de seguimiento de usuarios, etc. También a través de coordinaciones y reuniones y la comunicación de incidencias. Antes de finalizar el proyecto aportarán la documentación requerida en los pliegos y al final presentarán la evaluación del servicio. Proponen también coordinación con los miembros de la JMD y coordinaciones mensuales con la coordinadora de los Centros de Mayores y del Centro de Servicios Sociales.

2,75 puntos

2.- **EVALUACION:** Sistema de indicadores de evaluación y aportación de soportes documentales para llevarlo a cabo: **Hasta 10 puntos.**

**A. Sistema de gestión de calidad: hasta 3 puntos.**

Cuentan con las certificaciones de calidad correspondientes que son auditados todos los años de forma independiente por la organización AENOR. Buscan la calidad del servicio midiendo la percepción de los beneficiarios del programa, los resultados alcanzados y el impacto en la mejora de la calidad de vida de las personas mayores.

3 puntos

**B. Indicadores de evaluación: hasta 3 puntos.**

Propone un proceso de evaluación que implica a todos los actores implicados y establecen una evaluación inicial, una evaluación del proceso y una evaluación final. Define una serie de indicadores cuantitativos y cualitativos que nos permite evaluar adecuadamente el servicio.

3 puntos

**C. Soportes documentales: hasta 4 puntos.**

Recoge como soportes documentales incluye 3 herramientas propias que dispone Acaya para la gestión, pero no aporta modelos ni contenido de los documentos. En otra parte del proyecto sí incluye el contenido de informes semestrales e informes anuales.

2 puntos

## 5. LA RUECA ASOCIACIÓN SOCIAL Y CULTURAL con NIF G79772018

1.- **METODOLOGIA:** (modo en que se va a proceder para llevar a cabo la consecución de los objetivos del proyecto presentado). Diseño, tipo y variedad de actividades propuestas: **Hasta 30 puntos.**

Información de Firmantes del Documento



**A. Modelo, técnicas de intervención y procedimiento: hasta 5 puntos.**

Esta entidad desarrollará el servicio basándose en varios modelos de intervención comunitaria, modelos de desarrollo de la comunidad y modelo de trabajo en redes y alianzas, buscando implicar a todos los agentes. No se desarrollan modelos a seguir en la intervención individual.

No define técnicas de intervención, si no que nombra actividades y principios de intervención.

Desarrolla el procedimiento a seguir, pero hace referencia al proyecto en su conjunto no desglosa por programas.

2 puntos

**B. Actuaciones y Actividades: hasta 10 puntos.**

Comienza desarrollando las actividades en el programa comunitario para ello pondrá en marcha un proyecto de desarrollo comunitario "proyecto faro" con este proyecto busca potenciar y desarrollar "el tejido social" de la comunidad. Esta estrategia se basa en la creación de una red de prevención y acción comunitaria. Define las actuaciones incluidas en este proyecto que permiten mejorar la detección de mayores vulnerables, pero recogen técnicas invasivas como la detección puerta a puerta, para el que contarán con apoyo de voluntarios. Realizarán formación de voluntariado en espacios juveniles, campañas de sensibilización, que tendrán su sede en el centro de servicios sociales de Chamberí no siendo ese el centro de referencia.

En cuanto a la intervención especializada con personas mayores vulnerables ofrece atención individualizadas psicológicas, pero luego plantea una serie de talleres propios de los Centros Municipales de Mayores pero no de un servicio especializado de atención a mayores vulnerables con talleres no ajustados al perfil de población al que se dirige.

Por el diseño de los talleres parece que la entidad no tiene claro el perfil de población al que se dirige, no incluye como intervendrán con el perfil más grave, ni como se prestará el apoyo técnico a los profesionales del centro de servicios sociales.

4,5 puntos

**C. Servicio de Brecha digital: hasta 10 puntos.**

Plantea una serie de talleres para la reducción de la brecha digital con el establecimiento de un currículum básico, seguridad en línea, redes sociales y comunicación y uso avanzado de aplicaciones.

Establece como serán los talleres, mediante sesiones grupales, aprendizaje virtual, sesiones personalizadas. Pero no establece como hará el contacto con las entidades bancarias, si pondrá en marcha el servicio de asesoramiento individual ni cómo trabajará la soledad no deseada de mayores en aislamiento. Establece sesiones personalizadas que puede entenderse como el servicio de asesoramiento individualizado, pero no se concreta adecuadamente.

No incluye frecuencia ni posible calendarización de las mismas.

5 puntos

**D. Recursos humanos y materiales, coordinación: hasta 5 puntos.**

Comienza definiendo como se pondrá en marcha la coordinación del servicio a distintos niveles, coordinación entre el servicio y los servicios sociales del distrito de Salamanca, coordinación interna

Información de Firmantes del Documento



del proyecto SENES, coordinación del servicio con la RUECA, y coordinación externa para proporcionar un trabajo en red, pero no recoge como lo harán ni con quien se coordinarán. Si marca la frecuencia de cada tipo de coordinación.

Aportará los distintos perfiles incluidos en los pliegos los enumera y define claramente sus funciones. No recoge la formación que facilitará a los profesionales. Aporta los recursos materiales exigidos en los pliegos y ofrece consolas y videojuegos relacionados con la mejora cognitiva.

No incluye como si llevará a cabo el mantenimiento de las Tablet y ordenadores del departamento.

3,75 puntos

**2.- EVALUACION:** Sistema de indicadores de evaluación y aportación de soportes documentales para llevarlo a cabo: **Hasta 10 puntos.**

**A. Sistema de gestión de calidad: hasta 3 puntos.**

Esta entidad cuenta con el sistema de Gestión de la Calidad EFQM implantado y certificado desde el año 2008. Además, proponen un plan de calidad para la mejora del servicio que incluye una descripción de cómo se garantiza la mejora continua, los objetivos del plan de calidad, el alcance y la evaluación, aportando criterios de calidad a todo el proceso.

3 puntos

**B. Indicadores de evaluación: hasta 3 puntos.**

Recoge como va a ser el proceso de calidad y define una serie de indicadores de impacto con el resultado que pretende alcanzar y la forma de medirlos. Aunque la mayor parte de los indicadores son cuantitativos, también define alguno cualitativo.

3 puntos

**C. Soportes documentales: hasta 4 puntos.**

En los soportes documentales incluyen materiales de difusión y un ejemplo, la elaboración del blog, un modelo de ficha de inscripción, de ficha de actividad y ficha de evaluación de actividades, el contenido de la memoria semestral y del cuestionario de satisfacción. Aunque en el cuestionario de satisfacción recoge varias preguntas relacionadas con el conocimiento de la entidad la RUECA, información que no se considera necesaria.

3 puntos

## 6. PEBETERO SERVICIOS Y FORMACION S.L. con NIF B10369460

**1.- METODOLOGIA:** (modo en que se va a proceder para llevar a cabo la consecución de los objetivos del proyecto presentado). Diseño, tipo y variedad de actividades propuestas: **Hasta 30 puntos.**

**A. Modelo, técnicas de intervención y procedimiento: hasta 5 puntos.**

Esta entidad propone un modelo de intervención social, participativo y transversal abordando las distintas situaciones desde un enfoque holístico y proactivo. Desarrolla los modelos de intervención de los distintos programas. El programa comunitario basa su modelo en la promoción de la participación activa de las personas mayores, utilizando técnicas de dinamización comunitaria y

Información de Firmantes del Documento



fomentando la educación intergeneracional. El programa de intervención especializada con la población mayor vulnerable empleará el modelo biopsicosocial, el modelo cognitivo – conductual y el apoyo psicoeducativo a familias y cuidadores, poniendo siempre a la persona en el centro de toda intervención. En el programa de brecha digital adoptará un modelo participativo, social y comunitario fomentando la colaboración entre los distintos profesionales. No desarrolla las técnicas a seguir en estos dos programas.

Establece el procedimiento a seguir, pero solo del programa de atención a mayores vulnerables. Desarrolla un procedimiento adecuado dividido en tres fases; fase de evaluación y derivación, fase de tratamiento y fase de seguimiento y baja del servicio. Cada fase tiene objetivos específicos y estrategias detalladas.

### 3,5 puntos

#### **B. Actuaciones y Actividades: hasta 10 puntos.**

En este apartado la entidad desglosa las actuaciones y actividades en dos grupos. Por un lado, especifica las actuaciones y actividades del programa comunitario definiendo claramente un trabajo en red, desarrollando actuaciones de difusión y toma de conciencia sobre la necesidad de participación de los ciudadanos del distrito con el objetivo de general conciencia en toda la comunidad. Fija los objetivos, las actividades y estrategias que utilizarán para ello. Llevarán a cabo campañas de información y sensibilización, talleres y programas de capacitación, plataformas en líneas, desarrollo del blog, o colaborar con agentes sociales.

Desarrolla también una “red de apoyos” cuyo objetivo es promover una red de colaboración de colaboración comunitaria activa, Establecen tres grandes grupos de contacto que incluye a comunidades de vecinos, farmacias, parroquias, entidades y servicios de la zona y canales de denuncia y comunicación para vecinos, entidades y comercios.

Desarrolla otro bloque de actividades socioculturales y establece un calendario de ejemplo de desarrollo de actividades explicando el contenido de las mismas. Algunas de las actividades que propone si son propias de un programa especializado como el grupo mujeres unidas por el futuro, pero el resto se valoran en este programa la inclusión de este tipo de actividades que se desarrollan en los Centro de Mayores.

El segundo grupo de actividades está relacionado con la intervención especializada con la población mayor vulnerable. Señala que estas actividades serán llevadas a cabo por psicólogos. Desarrolla distintos programas para ofrecer intervención psicológica individual, familiar y grupal a personas en situaciones de dificultad emocional, crisis, procesos de duelo, pérdida, aislamiento, soledad, y sobrecarga por cuidado de familiares dependientes. Incluye intervención con perfiles más graves como personas en situación de malos tratos o Diógenes. Sí desarrolla en este apartado talleres dirigidos a la población diana de este proyecto.

En el desarrollo de las actuaciones desarrolla distintos tipos de talleres grupales e incluye un programa de resistencia y adherencia al tratamiento.

No incluye el asesoramiento técnico a trabajadoras sociales o el acompañamiento a visitas domiciliarias. Aunque en el punto de coordinación con el distrito sí incluye que fijarán los objetivos de intervención junto con los trabajadores sociales.

#### Información de Firmantes del Documento



8,5 puntos

**C. Servicio de Brecha digital: hasta 10 puntos.**

Establece tanto objetivos concretos del servicio según lo recogido en los pliegos como objetivos transversales tales como; garantizar que las personas mayores puedan beneficiarse de las actividades y capacitación en tecnología, asegurar que los recursos tecnológicos sean accesibles a las personas de más edad, establecer mecanismos para medir el impacto de las actividades tecnológicas o fomentar la colaboración entre distintas entidades y organizaciones.

Muestra un cronograma con la calendarización de actividades que incluyen el servicio de atención individualizada para prestar asistencia personalizada para facilitar y trámites telemáticos, se prestará presencialmente, por teléfono y por correo electrónico. Este servicio solo lo presta un día por semana, frecuencia que resulta insuficiente para atender la demanda, aunque recoge que se consensuará con el Departamento de Servicios Sociales.

También ofrece talleres de capacitación "conectados y capacitados" para mejorar la alfabetización digital de los participantes o visita a entidades bancarias para establecer una colaboración con las entidades bancarias para facilitar trámites y gestiones.

Para abordar la soledad no deseada de personas mayores en aislamiento mediante un sistema de préstamo de Tablet pero no aclara si será de forma individual, en grupo y si será en el domicilio de los propios mayores. Tampoco como será el sistema de préstamo de Tablet del distrito.

8,5 puntos

**D. Recursos humanos y materiales, coordinación: hasta 5 puntos.**

Desarrolla las funciones de los distintos profesionales que forman parte del proyecto, concretando las funciones del coordinador del proyecto, de los dos psicólogos, del técnico de integración social y del técnico en integración social especializado en TIC, todas ajustadas a lo exigido en los pliegos y con una propuesta de horario. No recoge la formación de los profesionales. En relación con los recursos materiales incluye todos los exigidos en el PPT e incluye el material de los talleres. No incluye el mantenimiento de los dispositivos adquiridos por el distrito.

En relación con la coordinación, establece dos niveles de coordinación, una coordinación interna entre los profesionales del proyecto, indicando que serán coordinaciones periódicas, pero no recoge la periodicidad de las mismas. Establece un segundo nivel de coordinación externa con el centro de mayores y el personal técnico de servicios sociales, pero no recoge la frecuencia de las mismas. Establece también coordinaciones con entidades públicas y de iniciativa social, agentes sociales del distrito, comercios o mercados y una coordinación con los participantes y familiares.

4 puntos

**2.- EVALUACION:** Sistema de indicadores de evaluación y aportación de soportes documentales para llevarlo a cabo: **Hasta 10 puntos.**

**A. Sistema de gestión de calidad: hasta 3 puntos.**

Cumple con las certificaciones de calidad correspondiente, estando adheridos Normas Internacionales que constituyen la base de sus principios de calidad y protección medioambiental.

3 puntos

Información de Firmantes del Documento





### B. Indicadores de evaluación: hasta 3 puntos.

Desarrolla la evaluación en tres fases siendo una evaluación continua que incluyen una evaluación inicial al comienzo de la intervención, una evaluación intermedia que se llevará a cabo a los 6 meses, recoge que utilizarán instrumentos de evaluación estandarizados y la evaluación final que se implementará a la finalización con durante la fase de desvinculación.

Harán uso de indicadores cuantitativos y cualitativos identificando claramente los indicadores que utilizarán en función de los objetivos centrales del programa.

3 puntos

### C. Soportes documentales: hasta 4 puntos.

No detalla adecuadamente los soportes documentales, refiere que hará uso de técnicas como la observación, la entrevista, las reuniones de equipo, entrevistas, o cuestionarios. Recoge también una serie de instrumentos para evaluar, aunque algunos no se consideran adecuados para el proyecto. Solo aporta dos soportes documentales estandarizados registro de actuaciones y registro de actividad. No recoge si presentará los informes anuales y semestrales exigidos en los pliegos.

2 puntos.

### CUADRO DESGLOSE DE LAS PUNTUACIONES.

Puntuación máxima	Criterios	ABD. Asociación bienestar y desarrollo.	Salzillo Soluciones integrales SL	Siete Estrellas educación y ocio SLU	La Rueda asociación social y cultural.	Pebetero servicios y formación SL	Acaya Naturaleza y Vida SL
30	<b>1. METODOLOGIA: (modo en que se va a proceder para llevar a cabo la consecución de los objetivos del proyecto presentado). Diseño, tipo y variedad de actividades propuestas.</b>	28,25	19,5	23	15,25	24,5	15,75
5	1.1 Modelo, técnicas de intervención y procedimiento.	4	3	2	2	3,5	2
10	1.2 Actuaciones y Actividades.	10	4,5	9	4,5	8,5	4
10	1.3 Servicio de Brecha digital.	9,5	8	8	5	8,5	7
5	1.4 Recursos humanos y materiales, coordinación.	4,75	4	4	3,75	4	2,75
10	<b>2. EVALUACION: Sistema de indicadores de evaluación y aportación de soportes documentales para llevarlo a cabo.</b>	10	9	6,5	9	8	8
3	2.1 Sistema de gestión de calidad.	3	3	3	3	3	3
3	2.2 Indicadores de evaluación.	3	3	1,5	3	3	3
4	2.2 Soportes documentales.	4	3	2	3	2	2
40	<b>TOTAL</b>	<b>38,25</b>	<b>28,5</b>	<b>29,5</b>	<b>24,25</b>	<b>32,5</b>	<b>23,75</b>

### Información de Firmantes del Documento

BEATRIZ MAYOR GARCÍA - JEFA DE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES  
 URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 19/03/2024 10:27:57  
 CSV : 1X6ZMHE7X4YV7NBX



**CUADRO RESUMEN FINAL DE LAS PUNTUACIONES.**

Nº	Nombre de la empresa	Puntos
1	ABD. Asociación bienestar y desarrollo.	38,25
2	Pebetero servicios y formación SL	32,50
3	Siete Estrellas educación y ocio SLU	29,50
4	Salzillo Soluciones integrales SL	28,50
5	La Rueda asociación social y cultural	24,25
6	Acaya Naturaleza y Vida SL	23,75

***Documento firmado electrónicamente.***

*Los datos de firma (identidad y cargo de firmantes y fecha de firma) se  
recogen en el pie de este documento*

**Información de Firmantes del Documento**



BEATRIZ MAYOR GARCÍA - JEFA DE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 19/03/2024 10:27:57  
CSV : 1X6ZMHE7X4YV7NBX

