

INFORME TÉCNICO DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS DE JUICIO DE VALOR DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIO DE APOYO Y ATENCIÓN PSICOLÓGICA PARA JÓVENES EN LA COMUNIDAD DE MADRID” A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS

A) OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la configuración de un servicio especializado de apoyo y asistencia psicológica a jóvenes residentes en la Comunidad de Madrid, con edades comprendidas entre los 14 y los 30 años, de carácter inmediato e individualizado, no presencial, mediante teléfono, sistema de videoconferencia y de mensajería instantánea, que incluye realizar un seguimiento individualizado de cada caso así como las derivaciones oportunas a los recursos especializados de intervención rápida de los servicios públicos de emergencia de la Comunidad de Madrid, tales como el 112 y el 012 Mujer, entre otros.

B) PRESUPUESTO DE LICITACIÓN

El presupuesto base de licitación es de seiscientos diez mil novecientos cincuenta y cuatro euros con setenta y nueve céntimos (610.954,79 €).

C) CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN SOMETIDOS A JUICIOS DE VALOR Y NO EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULA

El Apartado 9.3 de la cláusula primera del PCAP establece como criterios de adjudicación sometidos a juicio de valor los siguientes:

1. DESARROLLO DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA JÓVENES. Hasta 8 puntos.

Se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

Recepción de la llamada y locución inicial, así como descripción y desarrollo de las distintas fases de la atención psicológica a jóvenes (recepción, valoración, intervención, derivación y seguimiento), adecuadas a las diferentes situaciones por las que atraviesan los jóvenes.

- Se valorará, entre 0 y 5 puntos, la claridad y concreción en la identificación, definición y desarrollo de las distintas fases.
- Se valorará, entre 0 y 3 puntos, la adecuación del protocolo a diferentes situaciones de los jóvenes que puedan suponer la activación de un sistema de recursos ante situaciones de emergencia o necesidad, o la necesidad de comenzar un seguimiento.

2. DESARROLLO DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN A FAMILIARES Y PROFESIONALES. Hasta 5 puntos.

Se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

Recepción de la llamada y locución inicial, así como descripción y desarrollo de las distintas fases de la atención psicológica a familiares y profesionales (recepción,

valoración, intervención, derivación y seguimiento), adecuadas a las diferentes situaciones que puedan plantearse.

- Se valorará, entre 0 y 3 puntos, la claridad y concreción en la identificación, definición y desarrollo de las distintas fases.
- Se valorará, entre 0 y 2 puntos, la adecuación del protocolo a diferentes situaciones que puedan suscitarse por parte de familiares y profesionales.

3. DESARROLLO DE PROTOCOLOS ESPECÍFICOS. Hasta 3 puntos.

Tendrá en cuenta la adecuación a casos concretos de especial atención psicológica y/o de especial gravedad, su descripción y desarrollo.

Se valorará, entre 0 y 3 puntos, la identificación adecuada y la viabilidad en su implantación de los protocolos que pudieran surgir derivados de estas conductas específicas.

4. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE COORDINACIÓN INTERNO Y EXTERNO CON OTRAS INSTITUCIONES Y RECURSOS PÚBLICOS. Hasta 5 puntos.

En este apartado, se valorará la concreción y justificación de los diversos servicios y recursos internos de atención psicológica y/o de atención a colectivos específicos tanto en el ámbito social como sanitario, propios de la Administración de la Comunidad de Madrid, con los que se debe establecer protocolos de colaboración específicos para derivaciones de asistencias o establecimiento de pautas de actuación comunes, lo cual se valorará con un máximo de 2,5 puntos.

Del mismo modo, se valorará la concreción y justificación de un análisis de los servicios y recursos de atención psicológica y/o de atención a colectivos específicos externos a la Comunidad de Madrid con los que se recomienda crear protocolos de colaboración, así como el conocimiento que se exponga, en la justificación, del funcionamiento de cada uno de ellos. Lo cual se valorará con un máximo de 2,5 puntos.

5. ESTABLECIMIENTO DE UN SISTEMA DE EVALUACIÓN DETALLADO. Hasta 3 puntos.

Valorándose el grado de desarrollo de su diseño, así como la adecuación de los indicadores, procedimientos y herramientas de evaluación propuestos y la inclusión de un modelo de estudio del grado de satisfacción de los usuarios.

6. RECURSOS DE APOYO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. Hasta 2 puntos.

Se valorará con un máximo de 1 punto la disponibilidad de un gabinete jurídico que asesore a los profesionales en materia de protección de datos, así como en cómo debe ser su actuación ante determinadas situaciones que, por la gravedad de las circunstancias, requieran de la derivación a servicios específicos, de seguridad o de emergencia sanitaria, siempre con el visto bueno de la Comunidad de Madrid.

Se valorará con un máximo de 1 punto la disponibilidad de medios tecnológicos que supongan un valor añadido que repercuta en una mejora en la prestación del servicio,

tales como mecanismos de inteligencia artificial de respuesta inmediata, de medición de los tiempos de espera, de segmentación de consultas dentro del equipo de profesionales o de medición de la satisfacción del joven/profesional, con carácter inmediatamente posterior a la prestación del servicio.

D) PROPOSICIONES RECIBIDAS PARA SU VALORACIÓN

- FUNDACIÓN AMIGO, G81454969.
- EULEN SERVICIOS SOCIO SANITARIOS S.A., A79022299.
- DELFO, DESARROLLO LABORAL Y FORMACIÓN S.L., B80185838.
- STIMULUS ESPAÑA S.L., B85495463.
- INSTITUTO SAFMAN S.L., B86965936.

E) ANÁLISIS Y VALORACIÓN TÉCNICA DE LAS PROPOSICIONES

DESARROLLO DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA JÓVENES. Hasta 8 puntos.

Se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

Recepción de la llamada y locución inicial, así como descripción y desarrollo de las distintas fases de la atención psicológica a jóvenes (recepción, valoración, intervención, derivación y seguimiento), adecuadas a las diferentes situaciones por las que atraviesan los jóvenes.

- Se valorará, entre 0 y 5 puntos, la claridad y concreción en la identificación, definición y desarrollo de las distintas fases.
- Se valorará, entre 0 y 3 puntos, la adecuación del protocolo a diferentes situaciones de los jóvenes que puedan suponer la activación de un sistema de recursos ante situaciones de emergencia o necesidad, o la necesidad de comenzar un seguimiento.

FUNDACIÓN AMIGO.

La propuesta presentada define en su punto 2, el funcionamiento del servicio, en cumplimiento de “como versa en el pliego de condiciones técnicas que deben regir el presente contrato del Servicio de Prevención y Tratamiento de la Violencia Filio-Parental en las Islas Baleares”. Entendemos que se trata de un error, ya que es un desarrollo puramente teórico que, de inicio, lleva a confusión, pero luego concreta al iniciar el apartado 3.2 de Protocolos.

El protocolo de atención para jóvenes, así como el protocolo de atención a familiares y profesionales tienen un planteamiento muy similar, con las mismas fases, de escaso desarrollo, muy parecidas en su contenido, con una leve diferenciación en la definición de objetivos, y estructurando en ambos casos las fases entre situaciones de riesgo alto, medio y bajo. Las preguntas de valoración de la situación, extraídas del punto modelo terapéutico de intervención, tampoco difieren en el caso de los tipos de público, si bien se valora positivamente en el caso del protocolo de atención a jóvenes la concreción establecida para cada uno de estos tres supuestos en cuanto a los plazos de seguimiento de los casos. Por ello, en este primer punto del apartado 3.1 se da una puntuación de 2 puntos.

En el segundo punto del mismo apartado, adecuación del protocolo a diferentes situaciones de los jóvenes que puedan suponer la activación de un sistema ante situaciones de emergencia o necesidad, menciona cuatro pautas teóricas de manual en situaciones de riesgo alto, y alude a la derivación de los recursos de emergencia sin decir cuáles son. Por tanto, no existe adecuación a las diferentes situaciones de los jóvenes, y sin aplicación práctica ninguna. La puntuación en este punto es de 0 puntos.

EULEN SERVICIOS SOCIO SANITARIOS S.A.

El desarrollo del protocolo de atención para jóvenes contempla las fases de:

- Recepción de la llamada y locución inicial (diferenciando claramente entre los tres canales entre la locución dentro y fuera del horario de prestación del servicio y mejorando las condiciones establecidas en el pliego, con un compromiso de tiempo de espera no superior a 2,5 minutos). Destaca en esta primera fase la utilización de la aplicación Genesys, que unifica todos los canales en una única central virtual inteligente, garantizando el máximo nivel de seguridad con la certificación en el Esquema Nacional de Seguridad nivel alto.
- Atención por el/la profesional y encuadre de la intervención.
- Diferencia claramente entre la valoración de situaciones urgentes (de intervención inmediata o casos complejos y urgentes) y situaciones no urgentes.
- Establece diferentes protocolos de actuación en la intervención: general de intervención, de desahogo emocional, en situaciones de estrés académico o laboral o situaciones de acoso, de intervención preventiva. Todos estos protocolos incluyen planes de acción personalizados para cada caso y cumplen con las pautas de actuación establecidas por organismos como la Asociación Española para la Prevención del Acoso Escolar y el Colegio Oficial de la Psicología de Madrid, además de ser permanentemente actualizados conforme a la nueva normativa para lo que se implantan planes bimensuales formativos de reciclaje al personal.
- Seguimiento, evaluación de impacto y cierre del caso. El seguimiento se contempla como una medida opcional y voluntaria para la persona, y se subraya que no constituye un proceso terapéutico prolongado, sino el realizar un contacto puntual para verificar la evolución positiva de la persona y su situación. Durante este seguimiento, se evalúa el impacto de las intervenciones realizadas, concluyendo con el cierre del caso en determinados supuestos. Una vez cerrado el caso, “bajo ningún concepto se establecerá límites de atenciones, lo que significa que, aunque se cierre el caso por la temática tratada, podrá volver a contactarse ante recaídas o nuevas temáticas sin ningún tope establecido.

Se valora en el primer apartado la propuesta presentada, en cuanto a la claridad y concreción en la identificación definición y desarrollo de las distintas fases con un total de 5 puntos.

En el apartado de la adecuación del protocolo a derivaciones ante situaciones de emergencia o necesidad, se valora con 3 puntos, por la concreción tanto en los servicios de emergencia (112 y 012 Mujer) como de la información detallada a proporcionar a cada uno de ellos.

Por tanto, el total es de 8 puntos.

DELFO, DESARROLLO LABORAL Y FORMACIÓN S.L.

Con carácter general, tanto en el desarrollo del protocolo de atención para jóvenes como para familiares y profesionales se establece una diferenciación entre dos tipos de psicólogos: especializados en casos de sintomatología leve o en la derivación a equipos de intervención especializada, y aquellos destinados a una intervención especializada de mayor intensidad. Esta diferenciación puede suponer una dilatación en los tiempos de espera y, en consonancia con los requisitos exigidos al equipo de psicólogos en el Pliego de Clausula Administrativas Particulares en la cláusula séptima, en cuanto a los medios personales, no queda debidamente justificada porque se exige al equipo de psicólogos una experiencia acreditable durante, al menos, 3 años, en intervención psicológica a colectivos considerados de riesgo.

Concretamente, en el protocolo de atención a jóvenes se fijan las siguientes fases:

- valoración y evaluación psicológica, detallando los diversos focos de vulnerabilidad a analizar en esta primera fase: trastornos emocionales, de conducta alimentaria, disociales, consumo y adicciones, y conductas e ideaciones suicidas, entre otros.
- Intervención. Se diferencia de un modo puramente teórico, y sin alusiones a los servicios propios de la Comunidad de Madrid, entre la intervención psicoeducativa, el apoyo y acompañamiento psicoemocional y la intervención en crisis (sin mención expresa al 112, solo en determinados protocolos específicos).
- Seguimiento. No detalla el porqué de la detección de la necesidad de este seguimiento ni su periodicidad.
- Fin de la intervención. Supone el cierre del caso.

La definición de este protocolo es muy teórica, detectando cierta concreción tan sólo en los focos de vulnerabilidad enumerados anteriormente. El resto del protocolo podría ser aplicable a cualquier colectivo. Por tanto, se valora con 1 punto la claridad y concreción en la identificación de las distintas fases, y con 1 punto su adecuación a situaciones que puedan suponer la activación de recursos ante situaciones emergencia o necesidad, porque cita esta derivación, pero sin profundizar sobre el desarrollo de esta etapa.

El total en este apartado es de 2 puntos.

STIMULUS ESPAÑA S.L.

El protocolo de atención psicológica para jóvenes, así como el protocolo de atención a familiares y profesionales, enumera las cinco fases establecidas en el PCAP. Estos dos protocolos establecen unas vías de acceso al servicio que son aplicables posteriormente a todos los protocolos específicos.

En la primera de las fases, recepción de la solicitud, se establecen varios modos: a través de la línea 900, a través de su APP/plataforma segura SCS y a través de WhatsApp. A través de la línea 900, y en horario de atención, tras la locución, “el joven podrá elegir hablar directamente con un psicólogo de nuestro equipo o, a través de un bot, seleccionar el motivo de su consulta”. De tal manera, parece que el acceso al servicio vía telefónica se realiza a través de un bot, sin

especificar cómo se selecciona el motivo de consulta ni las preguntas de carácter personal y especialmente sensibles que se realizarán. En cualquier caso, el paso previo a contactar con un psicólogo será siempre vía bot, y con carácter previo a hablar con un psicólogo, se ofrece la posibilidad de que el joven acceda a un Chatbot y le exponga el motivo de su consulta.

En la propuesta se señala, en primer lugar, que el acceso a través de la plataforma segura SCS se realizará a través de usuario y contraseña facilitados (no se especifica cómo), si bien con posterioridad señala que el joven “tiene que crear su propio usuario con una cuenta de correo electrónico y una contraseña”. La inmediatez, nuevamente, se pierde, sin perjuicio de otro factor también relevante, en materia de protección de datos: la duda que surge en cuanto al uso, el tratamiento y la conservación de datos por parte del encargado del tratamiento.

El resto de fases son: valoración inicial, intervención psicológica, derivación en caso necesario, seguimiento y finalización.

En cualquier caso, dado lo expuesto anteriormente en relación con la etapa de valoración que supone una pérdida de las características esenciales objeto del contrato y de las dudas que surgen en materia de protección de datos, la puntuación en todos los criterios de esta propuesta es de 0 puntos.

INSTITUTO SAFMAN S.L.

La propuesta atribuye el objeto de este contrato a las acciones impulsadas por el Ayuntamiento de Madrid para fortalecer los recursos destinados a la salud mental y el bienestar socioemocional en los distritos de mayor vulnerabilidad. Confunde tanto la entidad prestadora del servicio como el ámbito de aplicación.

En el protocolo de atención a jóvenes se establecen dos vías de acceso al servicio: a través de llamada telefónica o a través de un chatbot con inteligencia artificial. Este chatbot se utiliza desde un primer momento, en la fase de recepción de la llamada y locución inicial, filtrando los motivos de consulta, y realizando preguntas especialmente sensibles, fuera de lugar en un servicio personalizado y que cuida especialmente el bienestar del usuario, como: “estoy viviendo una situación de violencia o abuso”, “he pensado en hacerme daño o ya me ha lastimado”, o “estoy en una situación límite o de riesgo”.

Esta informatización, que supone que un joven, en situación de crisis emocional, tenga que exponer sus problemas y decidir sobre ellos ante una máquina, puede conllevar un rechazo natural y una huida permanente del servicio. Uno de los valores fundamentales del servicio, que es la atención personalizada, inmediata e individualizada, y objeto de este contrato, se pierde.

El chatbot constituye, de nuevo, una de las herramientas para que el propio joven haga una valoración preliminar de su situación en la segunda fase, que condicionará la atención que se le dé posteriormente en el servicio.

En la tercera fase, intervención, el chatbot sustituye como primera alternativa en los niveles de gravedad 2 (problema grave pero sin riesgo inminente) y 3 (problema moderado no urgente) la labor del psicólogo, proporcionando “psicoeducación, ejercicios guiados y recomendaciones”.

En la cuarta fase, derivación, en los casos nivel 1 (riesgo crisis/riesgo inminente) existe la alternativa de un chatbot que “generará un mensaje automático explicando que su situación requiere atención inmediata, proporcionando un botón de llamada directa a los servicios de emergencia”. De este modo, atribuye al usuario la realización de una posible derivación a los servicios de emergencia, que debería ser única competencia del psicólogo.

La quinta y última de las fases, seguimiento, no se realiza en todos los casos sino, únicamente cuando se identifique la necesidad de continuar con el contacto. Para ello, se establecen tres criterios: usuarios con situación de riesgo moderado o grave (nivel 2), usuarios que fueron derivados a recursos externos y usuarios que expresaron la necesidad de un seguimiento.

La descripción de todas fases del protocolo citadas anteriormente es puramente teórica, y mezcla etapas sin claridad. Además, el protocolo deja en manos del joven la toma de decisiones, a través de Chatbot, que deben residir en el psicólogo especializado, dada la situación de inestabilidad emocional y necesidad en la que el joven contacta con el servicio. Por ello, la puntuación en los dos apartados de este criterio es de 0 puntos.

DESARROLLO DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN A FAMILIARES Y PROFESIONALES. Hasta 5 puntos.

Se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

Recepción de la llamada y locución inicial, así como descripción y desarrollo de las distintas fases de la atención psicológica a familiares y profesionales (recepción, valoración, intervención, derivación y seguimiento), adecuadas a las diferentes situaciones que puedan plantearse.

- Se valorará, entre 0 y 3 puntos, la claridad y concreción en la identificación, definición y desarrollo de las distintas fases.
- Se valorará, entre 0 y 2 puntos, la adecuación del protocolo a diferentes situaciones que puedan suscitarse por parte de familiares y profesionales.

FUNDACIÓN AMIGO

Como ya se explicaba anteriormente el desarrollo del protocolo de atención a familiares y profesionales tienen un planteamiento muy similar al protocolo de atención para jóvenes: poca concreción en las fases, poca adecuación a las diversas situaciones que pueden llevar a un familiar o profesional a acudir a este servicio, y ninguna orientación práctica. Tan solo se detecta una leve alusión a las particularidades de los dos destinatarios (familiares y profesionales), en la medida en que, en el caso de familiares y amistades, se configura una tercera fase de intervención, muy parecida a la del protocolo de los jóvenes, mientras que en el caso de los profesionales se establece una tercera etapa de orientación, más dirigida a proporcionarles información actualizada sobre modelos, técnicas y recursos disponibles a través de la elaboración de un dossier de actualización trimestral.

En el primer punto, del criterio 3.1, claridad y concreción en la identificación, definición y desarrollo de las distintas fases, se le da 1 punto.

En el segundo punto del mismo apartado, adecuación del protocolo a diferentes situaciones que pudieran suscitarse por parte de familiares y profesionales, como consecuencia de la total

ausencia de aplicaciones teóricas y de definición de situaciones reales, la puntuación es de 0 puntos.

Por tanto, el total en este apartado es de 1 punto.

EULEN SERVICIOS SOCIO SANITARIOS S.A.

El protocolo de atención a familiares y profesionales tiene las mismas fases que el protocolo de atención a jóvenes, pero estableciendo una clara diferenciación en temas como el lenguaje, los objetivos de la intervención por parte del psicólogo y creando protocolos específicos de intervención. En el caso de los familiares son estos: general, ante intoxicación etílica o por consumo de tóxicos, de una joven que sufre violencia de género, ante posible bullying. En el caso de los profesionales son: ante situación de violencia de género que no requiera activación de servicios de emergencia, ante posibles agresiones de violencia de género, doméstica o general que sí requiera de activación de servicios de emergencia, en caso de autolesiones, de detección de trastornos alimentarios, y ante adicciones y nuevas tecnologías. En el desarrollo de todos estos protocolos se observa un extenso conocimiento de los recursos propios de la Comunidad de Madrid y del Estado.

En el primer punto, del criterio 3.2, claridad y concreción en la identificación, definición y desarrollo de las distintas fases, se le dan 3 puntos.

En el segundo punto del mismo apartado, adecuación del protocolo a diferentes situaciones que pudieran suscitarse por parte de familiares y profesionales, la puntuación es de 2 puntos.

El total, por tanto, en este apartado es de 5 puntos.

DELFO, DESARROLLO LABORAL Y FORMACIÓN S.L.

El protocolo de atención a familiares y profesionales tiene cuatro fases:

- Valoración y evaluación psicológica.
- Intervención.
- Seguimiento.
- Cierre.

La definición de estas cuatro fases es puramente teórica, aplicable de nuevo a cualquier colectivo, sin ningún aspecto diferenciador a destacar. En la fase de seguimiento, no queda claro en los casos de sintomatología leve cómo se determina la necesidad del seguimiento, o si esta opción es voluntaria para el usuario o no.

En el primer punto, claridad y concreción, la puntuación es de 1 punto. En el segundo apartado, adecuación del protocolo a diferentes situaciones, es de 0 puntos.

El total en este apartado es de 1 punto.

STIMULUS ESPAÑA S.L.

La valoración en este criterio, en concordancia con lo expuesto en el anterior de protocolo de atención a jóvenes, ya que mantienen una estructura y desarrollo similar, y mantienen en la etapa de valoración el acceso a través de la plataforma SCS, que supone una pérdida de las características esenciales objeto del contrato y de las dudas que surgen en materia de protección de datos, es de 0 puntos.

INSTITUTO SAFMAN S.L.

La estructura en fases, la falta de claridad y concreción, y el papel del Chatbot expuesto anteriormente en el protocolo de atención a los jóvenes, se replica en el protocolo de atención a familiares y profesionales, por lo que la puntuación, nuevamente, es de 0 puntos.

DESARROLLO DE PROTOCOLOS ESPECÍFICOS. Hasta 3 puntos.

Tendrá en cuenta la adecuación a casos concretos de especial atención psicológica y/o de especial gravedad, su descripción y desarrollo.

Se valorará, entre 0 y 3 puntos, la identificación adecuada y la viabilidad en su implantación de los protocolos que pudieran surgir derivados de estas conductas específicas.

FUNDACIÓN AMIGO

Se definen cuatro tipos de protocolos específicos:

- En caso de agresión (diferenciando entre violencia física, violencia sexual, violencia de género, acoso entre iguales, o acoso escolar y agresiones contra profesionales).
- En caso de adicciones, sin diferencias entre los distintos tipos de adicción.
- En caso de suicidio/autolesiones.
- De atención a trastornos de la conducta alimentaria.

Aunque la definición de estas tipologías sí puede considerarse adecuada a la casuística general, la definición de los protocolos es puramente teórica, y no se realiza una identificación adecuada en casi ninguno de los recursos de derivación propios de la Comunidad de Madrid a los que acudir; por ejemplo, en el caso de violencia de género (se cita el 016 en vez del 012 Mujer), o en caso de violencia sexual (se habla de centros especializados, sin identificar cuáles) o de adicciones (no se alude al Servicio de Adicciones Tecnológicas de la Comunidad de Madrid) por lo que carecen de viabilidad para llevarlos a la práctica. Se valora positivamente la cita al 112 en el caso de situación de riesgo inminente en el protocolo de suicidio/autolesiones.

Por lo tanto, la puntuación en este apartado es de 1 punto.

EULEN SERVICIOS SOCIO SANITARIOS S.A.

Se establece una diferenciación entre los protocolos específicos en la atención a jóvenes y los protocolos específicos en atención a familiares y profesionales.

Protocolos específicos en la atención a jóvenes: de intervención de desahogo emocional, de intervención en situaciones de estrés académico o laboral, de intervención preventiva.

Protocolos específicos en la atención a familiares y profesionales: de actuación ante intoxicación etílica o por consumo de tóxicos, de actuación ante una joven que sufre violencia de género y no se requiere la activación del servicio de emergencias, ante posibles agresiones, violencia de género, doméstica o general que no requiere activación de servicios de emergencia, de ideación suicida y de actuación en caso de autolesiones.

Por su concreción, en cuanto a las situaciones prácticas que llevan a aplicar cada uno de estos protocolos, su detallado desarrollo, diferenciando incluso pautas de actuación ante familiares y profesionales, su grado de conocimiento de recursos internos y externos de derivación y sus mecanismos de evaluación del riesgo, se le concede un total de 3 puntos.

DELFO, DESARROLLO LABORAL Y FORMACIÓN S.L.

En la propuesta se valora positivamente la diferenciación en los protocolos de acción entre aquellos usuarios que tienen 16 años o más, y aquellos con 14 y 15 años. Los segundos, aunque tienen derecho a que se les informe en todo momento sobre posibles tratamientos y acciones sociosanitarias en cualquier acción o intervención, no están legitimados a tomar decisiones sobre las mismas. En este supuesto, el psicólogo tendría que hablar con un padre o tutor legal.

En la enumeración de los diversos protocolos específicos es reseñable el establecimiento de un protocolo “de atención a la salud mental en jóvenes” que tiene, entre otras fases, “la formación al equipo de intervención en materia de salud mental para identificación y detección precoz de alteraciones asociadas a la salud mental”. Llama la atención este protocolo tan específico cuando constituye el objeto principal del contrato, así como la alusión a la formación cuando el equipo debe estar integrado por especialistas en salud mental.

El resto de protocolos específicos son: en casos de violencia de género, en casos de violencia sexual, en casos de atención a conductas suicidas e intentos autolíticos, en consumo de tóxicos, violencia a la infancia y de intervención en el ámbito escolar. En este último, se promueve la colaboración entre educadores, psicólogos, orientadores y familia para activar el protocolo de intervención en los centros educativos en la Comunidad de Madrid, sin aclarar cuál es el papel de que debe desempeñar el servicio durante este proceso.

Por todo lo anterior, se valora en este apartado con 2 puntos la propuesta.

STIMULUS ESPAÑA S.L.

Los protocolos específicos de intervención que se definen en la propuesta son los siguientes: en situaciones de violencia contra la mujer, violencia doméstica o en general, para el manejo de consumos tóxicos, y de ideación suicida.

Estos protocolos específicos se aplican tanto a jóvenes como a familiares y profesionales, con sus correspondientes particularidades, lo que supone que de manera inherente que las vías de acceso en estos protocolos específicos son las mismas vías de acceso establecidas para los protocolos de atención a jóvenes y de atención a familiares y profesionales.

Por lo expuesto anteriormente, y en consonancia con lo valorado en los dos criterios anteriores, la puntuación es de 0 puntos.

INSTITUTO SAFMAN S.L.

En cuanto a los protocolos específicos, establece 4: de intervención en ideación suicida, de intervención en autolesiones, de intervención en violencia de género y sexual y de intervención en consumo de tóxicos. Por un lado, unifica dos protocolos que deberían estar separados (violencia de género y sexual) y, por otro, realiza una descripción escasa en todas sus fases. Además, se echa en falta la existencia de protocolos específicos para casos de sintomatología leve o moderada.

A ello se suma el hecho de que estos protocolos específicos se aplican tanto a jóvenes como a familiares y profesionales, lo que supone que de manera inherente el papel desempeñado por el chatbot en ambos protocolos y en todas sus fases, es el mismo que el que juega en los protocolos específicos.

Por lo expuesto anteriormente, y en consonancia con lo valorado en los dos criterios anteriores, la puntuación es de 0 puntos.

DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE COORDINACIÓN INTERNO Y EXTERNO CON OTRAS INSTITUCIONES Y RECURSOS PÚBLICOS. Hasta 5 puntos.

En este apartado, se valorará la concreción y justificación de los diversos servicios y recursos internos de atención psicológica y/o de atención a colectivos específicos tanto en el ámbito social como sanitario, propios de la Administración de la Comunidad de Madrid, con los que se debe establecer protocolos de colaboración específicos para derivaciones de asistencias o establecimiento de pautas de actuación comunes, lo cual se valorará con un máximo de 2,5 puntos.

Del mismo modo, se valorará la concreción y justificación de un análisis de los servicios y recursos de atención psicológica y/o de atención a colectivos específicos externos a la Comunidad de Madrid con los que se recomienda crear protocolos de colaboración, así como el conocimiento que se exponga, en la justificación, del funcionamiento de cada uno de ellos. Lo cual se valorará con un máximo de 2,5 puntos.

FUNDACIÓN AMIGO

En cuanto al sistema de coordinación interno, solo cita tres organismos de la Comunidad de Madrid: CIASI (Centro especializado de Intervención en Abuso Sexual Infantil), las OAVD (Oficinas de Asistencia a Víctimas de Delitos) y el CIMASCAM (Centro de Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia Sexual). No se menciona la coordinación ni la necesidad de establecer protocolos de actuación con el 012 Mujer, el Servicio de Atención a la Infancia y el 112, citándolos tan sólo en una enumeración de teléfonos 24 horas, punto éste que forma parte imprescindible del objeto del contrato definido en los Pliegos de Prescripciones Técnicas Particulares.

Dado lo anterior, se puntúa el primer apartado, relacionado con los recursos propios de la Administración de la Comunidad de Madrid, con 1 punto.

En cuanto a los recursos de atención externos a la Comunidad de Madrid, se mencionan los CAI (Centros de Atención a la Infancia) y los Servicios Sociales, ambos del Ayuntamiento de Madrid, y dos recursos fuera de la Administración; dejando de lado la existencia de los recursos estatales con los que es necesaria una estrecha colaboración, como el 016 y el 024. Por tanto, se puntúa este apartado con 0 puntos.

El total en este punto es de 1 punto.

EULEN SERVICIOS SOCIO SANITARIOS S.A.

En cuanto al sistema de coordinación interno, realiza una enumeración muy completa y exhaustiva de los recursos propios de la Comunidad de Madrid en todos los sectores (Mujer y maternidad, adicciones, trastornos de la conducta alimentaria, soledad y migración, entre otros), además de establecer protocolos de coordinación concretos con el 112 y con el 012 Mujer. Por ello, en este apartado se le da la puntuación máxima, de 2,5 puntos.

En cuanto a los recursos de atención externos a la Comunidad de Madrid, se establece una extensa enumeración de servicios y recursos estatales, echándose en falta la alusión a los recursos propios del Ayuntamiento de Madrid y de otros municipios de la región. Por ello, se valora la propuesta en este apartado con 1 punto.

Por tanto, el total en este apartado es de 3,5 puntos.

DELFO, DESARROLLO LABORAL Y FORMACIÓN S.L.

La descripción de los diversos servicios y recursos internos propios de la Comunidad de Madrid es muy completa, tanto en el ámbito social como en el sanitario. Todos los recursos y servicios enumerados en la propuesta están debidamente justificados. Por lo tanto, tiene la máxima puntuación, 2,5 puntos en este apartado.

Sin embargo, en materia de recursos externos, cita solamente dos recursos estatales: el 024 y el 016, y dos servicios de entidades: Cruz Roja (línea de atención a la conducta suicida) y Fundación ANAR. Estos recursos son correctos pero escasos. Los servicios municipales, como los CAI y los CAD son citados en el apartado anterior, como recursos de coordinación interna, si bien este apartado corresponde a la Administración de la Comunidad de Madrid. La puntuación en este apartado es de 1,5 puntos.

El total en este punto es de 4 puntos.

STIMULUS ESPAÑA S.L.

Los recursos y servicios de la Administración de la Comunidad de Madrid están incluidos en el apartado de coordinación externa (en vez de en el apartado de coordinación interna), siendo muy completo y concretos, tanto en el ámbito social como en el sanitario, aunque se observa alguno desactualizado, como el IMMF (Instituto Madrileño el Menor y la Familia) que actualmente no existe, siendo sus funciones asumidas, por la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad. En este apartado se valora la propuesta con 2 puntos.

En cuanto a los recursos externos de carácter público se menciona escuetamente al teléfono

024 y a los servicios sociales municipales, siendo muy escasa e incompleta. En este apartado se valora la propuesta con 0 puntos.

El total en este apartado es de 2 puntos.

INSTITUTO SAFMAN S.L.

En la propuesta confunde la coordinación interna, ya que explica el sistema de registro de intervenciones. En el apartado de protocolos específicos realiza una enumeración escasa de la red de recursos especializados, mezclando los internos con los externos, y sin especificar a qué recurso se acude en caso de activar uno de los cuatro protocolos específicos. Por tanto, la puntuación este apartado es de 0 puntos.

En cuanto al sistema de coordinación externo, establece una red de colaboración con instituciones y recursos públicos organizada en tres niveles, mezclando recursos externos e internos, sin especificar a quién corresponde su gestión. Por lo tanto, la puntuación en este apartado es de 0 puntos.

El total en este criterio es de 0 puntos.

ESTABLECIMIENTO DE UN SISTEMA DE EVALUACIÓN DETALLADO. Hasta 3 puntos.

Valorándose el grado de desarrollo de su diseño, así como la adecuación de los indicadores, procedimientos y herramientas de evaluación propuestos y la inclusión de un modelo de estudio del grado de satisfacción de los usuarios.

FUNDACIÓN AMIGO

Basado en el sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001, establece un sistema de evaluación que integra diferentes indicadores para medir el grado de satisfacción del usuario del servicio a través de la aplicación "Crecemos". Establece una relación de diez cuestiones sobre las que preguntar a, por un lado, los jóvenes y, por otra parte, a los padres o familiares y/o tutores legales, para realizar dos encuestas de satisfacción anuales. Se echa en falta un mayor desarrollo del procedimiento a seguir. Se valora positivamente la importancia de evaluar el clima laboral interno, ante la presión y la naturaleza de las cuestiones tratadas por estos profesionales, para conocer la satisfacción de éstos con el trabajo realizado, la precepción que tienen de la valoración del mismo por el resto del equipo, y la adecuación de su desempeño a la formación recibida.

Por tanto, se valora la propuesta en este apartado con 2 puntos.

EULEN SERVICIOS SOCIO SANITARIOS S.A.

Se establece un sistema de evaluación de la calidad que se rige por cinco principios esenciales (objetividad, validez, confiabilidad, oportunidad y practicidad), con una herramienta tecnológica basada en el modelo de calidad EFQM que permite determinar el grado de cumplimiento de los objetivos, así como identificar incidencias y procesos correctivos. Se configura un cuadro de indicadores, cuya medición estadística quedará reflejada en informes semanales, mensuales y

anuales, que se elevarán a la Dirección General de Juventud. También se configura un programa interno de prevención de riesgos psicosociales para el personal interno, que incluye cuatro sesiones anuales dirigidas a la gestión del estrés, autocuidado y prevención del desgaste profesional, además de ofrecer servicios de apoyo psicológica para los trabajadores y trabajadoras.

También se menciona, de manera escueta, la elaboración de encuestas de satisfacción, sin aparecer reflejados tipologías o número de preguntas, faltando el desarrollo de este instrumento de medición de calidad.

Por todo ello, se valora la propuesta en este apartado con 2 puntos.

DELFO, DESARROLLO LABORAL Y FORMACIÓN S.L.

La propuesta establece tres tipos de evaluación: Ex-ante, monitorización en la intervención y evaluación ex-post. Los indicadores de evaluación de calidad, cuantitativos y cualitativos, asociados a cada una de estas fases están recogidos en una matriz de evaluación y son específicos según se trate de la etapa de recepción de demanda inicial, la de prestación del servicio (diferenciación entre los protocolos generales de atención a jóvenes y a familiares y profesionales, y de protocolos específicos) o la etapa de cierre de la prestación. En esta última se mide el impacto, la calidad y la satisfacción con la atención recibida desde el servicio a través de la realización y encuestas. Se echa en falta una mayor concreción y claridad en las herramientas a utilizar, de difícil implementación.

Se valora este apartado con 2 puntos.

STIMULUS ESPAÑA S.L.

La propuesta no incluye ningún mecanismo de evaluación de la calidad, ni del grado de satisfacción. En el apartado de evaluación, simplemente menciona el envío de informes semanales, mensuales y de carácter anual. Por tanto, la puntuación es de 0 puntos.

INSTITUTO SAFMAN S.L.

Se configura un mecanismo de evaluación de la satisfacción que consiste en la realización de una breve entrevista estructurada en cuatro preguntas relacionadas con la satisfacción con la atención recibida, el tiempo de espera, la claridad de la orientación dada y el nivel de utilidad del servicio. Se echa en falta el modelo de evaluación basado en indicadores de impacto seguimiento y de satisfacción, con metodología tanto cuantitativa como cualitativa, al que se alude en el primer párrafo del apartado sistema de evaluación, pero luego no desarrolla. Se valora este apartado con 1 punto.

RECURSOS DE APOYO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. Hasta 2 puntos.

Se valorará con un máximo de 1 punto la disponibilidad de un gabinete jurídico que asesore a los profesionales en materia de protección de datos, así como en cómo debe ser su actuación ante determinadas situaciones que, por la gravedad de las circunstancias, requieran de la derivación a servicios específicos, de seguridad o de emergencia sanitaria, siempre con el visto bueno de la Comunidad de Madrid.

Se valorará con un máximo de 1 punto la disponibilidad de medios tecnológicos que supongan un valor añadido que repercuta en una mejora en la prestación del servicio, tales como mecanismos de inteligencia artificial de respuesta inmediata, de medición de los tiempos de espera, de segmentación de consultas dentro del equipo de profesionales o de medición de la satisfacción del joven/profesional, con carácter inmediatamente posterior a la prestación del servicio.

FUNDACIÓN AMIGO

En cuanto a los recursos de apoyo tanto jurídicos como tecnológicos que supongan un valor añadido en la mejora de la prestación del servicio, se detecta una ausencia total de ambos, por lo que la puntuación en los dos aspectos a valorar es de 0 puntos.

EULEN SERVICIOS SOCIO SANITARIOS S.A.

En cuanto a los recursos de apoyo a la prestación del servicio, en materia jurídica el grupo Eulen cuenta con un gabinete propios formado por cinco juristas a disposición del servicio, así como una oficina de protección de datos que realiza revisiones periódicas de los servicios ofrecidos por el Grupo para verificar el cumplimiento de la normativa en esta materia. En cuanto a la disponibilidad de medios tecnológicos que supongan un valor añadido, cuentan con dos herramientas: Gémini, que permite analizar datos en tiempo real, priorizar casos urgentes y generar informes automatizados, y la herramienta Notebook, plataforma de gestión del conocimiento, coordinación interna, organización de la información y trazabilidad de los casos.

Se valora con 1 punto la disponibilidad de recursos jurídicos, y con 1 punto la disponibilidad de medios tecnológicos, por lo que la puntuación en este apartado es de 2 puntos.

DELFO, DESARROLLO LABORAL Y FORMACIÓN S.L.

Por un lado, DELFO cuenta, dentro de su estructura, con un área específica de asesoramiento to jurídico y legal, así como un delegado de protección de datos, que atenderá las consultas realizadas por los profesionales del servicio. Por tanto, se valora con 1 punto.

En cuanto a los medios tecnológicos, en la propuesta se señala que, en caso de que a través de su plataforma no sea posible (sin especificar), “podremos servirnos de aplicaciones IA como Hubspot CRM o plataformas como forms.app o Soluciones de Respuesta de Voz Interactiva”. En ambos casos, relaciona la disponibilidad de estas herramientas exclusivamente a la evaluación. Por tanto, se valora este apartado con 0 puntos.

Por tanto, en este apartado se valora la propuesta con 1 punto.

STIMULUS ESPAÑA S.L.

La empresa, de acuerdo con su propuesta, cuenta con un servicio de asesoría jurídica y un departamento específico de protección de datos que puede asesorar a los profesionales en la prestación del servicio. Por tanto, se valora con 1 punto este primer apartado.

En cuanto a medios tecnológicos, la entidad cuenta con la mencionada plataforma /APP SCS que obliga al joven, familiar o profesional a crear su propio usuario con una cuenta de correo electrónico y una contraseña. No genera ningún valor añadido, solo las dudas expuestas anteriormente en materia de protección de datos. Por lo tanto, se valora con 0 puntos este apartado.

Por tanto, en este apartado se valora la propuesta con 1 punto.

INSTITUTO SAFMAN S.L.

En la propuesta no consta que la empresa cuente con un gabinete jurídico ni con medios tecnológicos que supongan un valor añadido que repercuta en una mejora en la prestación del servicio, por lo que la valoración en este criterio es de 0 puntos.

Vistas las anteriores valoraciones sobre cada uno de los apartados del PCAP sometidos a juicio de valor y no puntuable con fórmulas, se concluye el siguiente cuadro de puntuaciones:

LICITADORES	CRITERIO 1	CRITERIO 2	CRITERIO 3	CRITERIO 4	CRITERIO 5	CRITERIO 6	PUNTUACIÓN TOTAL
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA JÓVENES: Hasta 8 puntos	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A FAMILIARES Y PROFESIONALES: Hasta 5 puntos	DESARROLLO DE PROTOCOLOS ESPECÍFICOS: Hasta 3 puntos	SISTEMA DE COORDINACIÓN INTERNO Y EXTERNO: Hasta 5 puntos	SISTEMA DE EVALUACIÓN DETALLADO: Hasta 3 puntos	RECURSOS DE APOYO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Hasta 2 puntos	
	<p>Se valorará, entre 0 y 5 puntos, la claridad y concreción en la identificación, definición y desarrollo de las distintas fases.</p> <p>Se valorará, entre 0 y 3 puntos, la adecuación del protocolo a situaciones de emergencia o necesidad, o la necesidad de comenzar un seguimiento.</p>	<p>Se valorará, entre 0 y 3 puntos, la claridad y concreción en la identificación, definición y desarrollo de las distintas fases.</p> <p>Se valorará, entre 0 y 2 puntos, la adecuación del protocolo a diferentes situaciones que puedan suscitarse por parte de familiares y profesionales.</p>	<p>Se valorará, entre 0 y 3 puntos, la identificación adecuada y la viabilidad en su implantación de los protocolos que pudieran surgir derivados de estas conductas específicas.</p>	<p>Se valorará la concreción y justificación de los servicios y recursos internos sociales y sanitarios de la Administración de la Comunidad de Madrid, para establecer protocolos de colaboración, con un máximo de 2,5 puntos.</p> <p>Se valorará lo señalado anteriormente pero externo a la Comunidad de Madrid. Máximo 2,5 puntos.</p>	<p>Valorándose el grado de desarrollo de su diseño, así como la adecuación de los indicadores, procedimientos y herramientas de evaluación propuestos y la inclusión de un modelo de estudio del grado de satisfacción de los usuarios.</p>	<p>Se valorará con un máximo de 1 punto la disponibilidad de un gabinete jurídico que asesore a los profesionales.</p> <p>Se valorará con un máximo de 1 punto la disponibilidad de medios tecnológicos que supongan un valor añadido que repercuta en una mejora en la prestación del servicio.</p>	

LICITADORES	CRITERIO 1	CRITERIO 2	CRITERIO 3	CRITERIO 4	CRITERIO 5	CRITERIO 6	PUNTUACIÓN TOTAL
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA JÓVENES: Hasta 8 puntos	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A FAMILIARES Y PROFESIONALES: Hasta 5 puntos	DESARROLLO DE PROTOCOLOS ESPECÍFICOS: Hasta 3 puntos	SISTEMA DE COORDINACIÓN INTERNO Y EXTERNO: Hasta 5 puntos	SISTEMA DE EVALUACIÓN DETALLADO: Hasta 3 puntos	RECURSOS DE APOYO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Hasta 2 puntos	
FUNDACIÓN AMIGO S.L.	2	1	1	1	2	0	7
EULEN SERVICIOS SOCIOSANIT ARIOS S.A.	8	5	3	3,5	2	2	23,5
DELFO DESARROLLO LABORAL Y FORMACIÓN S.L.	2	1	2	4	2	1	12
STIMULUS ESPAÑA S.L.	0	0	0	2	0	1	3
INSTITUTO SAFMAN S.L.	0	0	0	0	1	0	1

LA SUBDIRECTORA GENERAL DE COORDINACIÓN Y PROMOCIÓN

Firmado digitalmente por: GALBIS CANDELAS LAURA
Fecha: 2025.02.27 10:36