



Dirección General  
de Infancia, Familia  
y Fomento de la Natalidad  
CONSEJERÍA DE FAMILIA,  
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original

**MEMORIA JUSTIFICATIVA DE APLICACIÓN DE CRITERIOS DE JUICIOS DE VALOR:  
PUNTUACIÓN ASIGNADA A LOS PROYECTOS PRESENTADOS A LA LICITACIÓN DEL  
CONTRATO DE SERVICIOS EXPEDIENTE: 51/2025 DENOMINADO: "GESTIÓN DE LOS  
CENTROS DE APOYO Y ENCUENTRO FAMILIAR ADSCRITOS A LA DIRECCIÓN GENERAL  
DE INFANCIA, FAMILIA Y FOMENTO DE LA NATALIDAD 5 LOTES".**

**I-INTRODUCCIÓN:**

A continuación, se detallan el nombre de las entidades licitadoras, así como el número de Lotes al que concurren y que se relacionan:

DENOMINACIÓN DE LA ENTIDAD	CIF	LOTES QUE OFERTA
-ABD ASOCIACIÓN BIENESTAR Y DESARROLLO	G59435180	LOTES 4 Y 5
-AEBIA TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.L.	B84382761	LOTES 3,4 Y 5
- CENTRO DE APOYO AL MENOR Y A LA FAMILIA	G28771616	LOTE 5
-ASOCIACIÓN CENTRO TRAMA	G80054760	LOTE 2
-ARQUISOCIAL,S.L.	B22183370	LOTE 3
-DELFO DESARROLLO LABORAL Y FORMACION, S.L.	B80185838	LOTES 4 Y 5
-GRUPO 5 ACCIÓN Y GESTIÓN SOCIAL S.A.	A78867371	LOTES 4 Y 5
-INSTITUTO SAFMAN PARA LA F. Y LA I. S.L.	B86965936	LOTE 1

La asignación de la puntuación a los Proyectos presentados por las entidades a este procedimiento abierto de contratación a cada uno de los lotes se ha realizado teniendo en cuenta lo dispuesto en el **apartado 9.2 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares** que rige el contrato de servicios puntuando los criterios que dependen de juicios de valor siendo el máximo total por proyecto 50 puntos distribuidos en:

- a) Valoración del Proyecto de Gestión..... 25 puntos.  
b) Valoración del Proyecto Técnico..... 25 puntos.

**TOTAL, PUNTUACIÓN MÁXIMA .....50 puntos.**

**A- PROYECTO DE GESTIÓN**

Este apartado se ha valorado en función de la mejor descripción, adecuación y concreción de la organización y funcionamiento del Centro para mayor satisfacción del usuario y proyección de la imagen del Centro como servicio público, con un máximo de 25 puntos que se dividen en:

1.- Planificación, organización y funcionamiento del servicio hasta 20 puntos.

Se incluyen los siguientes aspectos relacionados con la organización interna del proceso de atención a los usuarios con su detalle de puntos:

- a) Planificación del Centro: personal, jornadas y horarios por servicios, 15 puntos

b) Una vez indicado el horario de atención general por servicios, indicar las medidas a adoptar para detectar y dar respuesta a las posibles variaciones de la demanda que pueda haber en los diferentes servicios.....2 puntos.

c) Coordinación del equipo y mecanismos de derivación entre los diferentes servicios.....2 puntos.

d) Medidas a adoptar para que en los servicios que se realicen bajo el régimen de cita previa se compruebe que los usuarios van a acudir a la cita con el fin de optimizar los recursos.....1 punto.

2.- Información sobre sistemas de control de calidad y sistemas de evaluación interna y/o externa que permitan comprobar la satisfacción de los usuarios con los servicios y personal del Centro.....hasta 2 puntos.

3.- Difusión del Centro y captación de usuarios.....hasta 3 puntos.

#### **B- PROYECTO TÉCNICO**

Este apartado se ha valorado en función de la mejor descripción, adecuación y concreción de los servicios que se desarrollan en los Centros de Apoyo y Encuentro Familiar: Orientación Familiar, Mediación Familiar, Punto de Encuentro, servicio de Apoyo en el duelo a las familias por la pérdida sobrevenida de un menor de edad y Grupos Formativos de la Escuela de Familia con un máximo de 25 puntos, que se dividen en:

1- Por el grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el servicio de Información, Orientación y Asesoramiento Familiar. En los lotes uno y cuatro, será valorado en este apartado igualmente el servicio de visitas a domicilio.....hasta 8 puntos.

2- Por el grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el servicio de Mediación Familiar ..... hasta 4 puntos.

3- Por el grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el servicio de Apoyo en el duelo a las familias por la pérdida sobrevenida de un menor de edad ..... hasta 3 puntos.

4.- Por el grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el servicio de Punto de Encuentro familiar.....hasta 8 puntos.

5.- Por el grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología en la programación, contenidos y actividades de formación a realizar en los Grupos Formativos de la escuela de Familia ..... hasta 2 puntos.

## **II. METODOLOGÍA EMPLEADA PARA LA VALORACIÓN DE LOS PROYECTOS DE GESTIÓN Y PROYECTOS TÉCNICOS:**

En base a los criterios básicos de valoración anteriormente expuestos que figuran en el PCAP desarrollados por el equipo técnico de la Subdirección General de Familia y Fomento de la Natalidad, en adelante la Subdirección General, la asignación de puntuaciones finales de los proyectos se ha realizado de idéntica manera en el proyecto de gestión como en el proyecto técnico.

Tanto en el proyecto de gestión como en el proyecto técnico se realizaron cinco valoraciones independientes, una por cada uno de los técnicos de la Subdirección General, que posteriormente fueron puestas en común, consensuándose la puntuación asignada.

La puntuación final asignada corresponde a la suma de los puntos obtenidos en el Proyecto de Gestión más los puntos obtenidos en el Proyecto Técnico para cada uno de los proyectos que componen el expediente de contratación.

## **III. EXPLICACIÓN DE LAS PUNTUACIONES ASIGNADAS A LOS PROYECTOS DE GESTIÓN Y TÉCNICOS PARA CADA UNO DE LOS LOTES**

En concordancia con lo establecido en el apartado 9.2 de la Cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, no se han valorado aquellos aspectos que suponían una mera reproducción de los contenidos reflejados y establecidos en los pliegos ni los procedimientos a los que se está obligado legalmente.

Pasamos a dar una explicación detallada de la justificación de las puntuaciones asignadas a cada uno de los proyectos presentados por los licitadores agrupados por lotes.

### **LOTE Nº 1**

Se han presentado un único licitador **Instituto Safman para la familia y la infancia S.L.** (en adelante Safman)

#### **Respecto del Proyecto de Gestión:**

En su primer bloque de valoración, y en concreto en relación a los quince puntos que se otorgan en el subapartado de planificación del centro, el personal, las jornadas y los horarios por servicios, la entidad describe una estructura integral de funcionamiento del

centro, presentando diagramas de flujo explicativos del funcionamiento del dispositivo. Prevé un refuerzo de profesionales en caso necesario y atención en caso de emergencias

con servicios no presenciales. Sin embargo, realiza una pobre descripción de la planificación del Centro, sin que conste desglose de procesos y subprocesos organizativos adecuados a juicio de esta Dirección General, ni presenta un diagrama explicativo de la distribución de profesionales más allá de lo recogido en pliegos.

En este primer subapartado del primer bloque la entidad ha obtenido una puntuación de siete puntos.

El segundo subapartado del primer bloque asigna un máximo de dos puntos por la descripción de las medidas a adoptar para detectar y dar respuesta a las posibles variaciones de la demanda que pueda haber en los diferentes servicios. En este apartado la entidad cuenta con medidas adecuadas de detección, posibilitando que diversos profesionales pudieran prestar distintos servicios atendiendo a su titulación, que puedan desempeñarlos de forma flexible en función de la demanda siempre que cumpliera los requisitos, pero no alcanza la definición y detalle que sería óptimo.

En este segundo subapartado del primer bloque la entidad ha obtenido una puntuación de un punto y medio.

El tercer subapartado del primer bloque asigna un máximo de dos puntos por la coordinación del equipo y mecanismos de derivación entre los diferentes servicios, a este respecto, indicar que la entidad contempla reuniones de coordinación tanto de todo el equipo como de cada servicio, así como ambas establecen una protocolización de las derivaciones internas.

En este tercer subapartado del primer bloque la entidad ha obtenido un total de dos puntos.

El último subapartado del primer bloque asigna un máximo de un punto por las medidas a adoptar para que en los servicios que se realicen bajo el régimen de cita previa se compruebe que los usuarios van a acudir a la cita con el fin de optimizar los recursos. A este respecto, la entidad ofrece el envío de mensaje de texto recordatorio o correo electrónico, pero no ofrece otras medidas complementarias como serían las llamadas telefónicas.

En este cuarto subapartado del primer bloque la entidad ha obtenido una puntuación de cincuenta centésimas.

El segundo bloque valora con hasta dos puntos la información sobre sistemas de control de calidad y sistemas de evaluación interna y/o externa que permitan comprobar la satisfacción de los usuarios con los servicios y personal del Centro.

La entidad aporta mecanismos útiles de control de calidad y de evaluación interna y externa y del grado de satisfacción de los usuarios, pero sin embargo no acredita contar con certificación de calidad realizada por empresa homologada.

La entidad obtiene en este bloque un punto.

El tercer bloque valora con hasta tres puntos los mecanismos utilizados para la difusión del Centro y la captación de usuarios. La entidad explica la forma de realizar la difusión en su área de influencia, propone la difusión del Centro a través de redes sociales y a través de la su propia página web. En este bloque ha obtenido tres puntos.

De esta manera la valoración del total del proyecto de gestión ha sido de quince puntos.

### **Respecto del Proyecto Técnico:**

En relación al grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el servicio de **Información, Orientación y Asesoramiento familiar y en el servicio de visitas a domicilio**, se ha observado que la entidad presenta una escasísima definición, tanto de los propios servicios como de los objetivos operativos y mecanismos para establecer trabajo en red. Una pobre descripción de los modelos de intervención y de los flujos de trabajo. Se le ha asignado dos puntos con cinco centésimas.

En relación al grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el servicio de **Mediación Familiar**, se ha observado que la entidad confunde actuaciones con objetivos operativos, realiza una muy breve descripción del servicio, no establece los mecanismos para realizar coordinaciones ni establecer trabajo en red. Una enumeración meramente teórica de los modelos de intervención, pero sí describe de manera adecuada los flujos de trabajo dentro del servicio y realiza una adecuada identificación de las distintas modalidades de intervención destacando entre otras, las relativas a la separación/divorcio, conflicto intergeneracional, y empresa familiar. La entidad no refleja indicadores de evaluación que estén claramente definidos y que permitan realizar una adecuada evaluación. Se le ha asignado un punto con veinticinco centésimas.

En relación al grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el servicio de **Apoyo en el duelo a las familias por la pérdida sobrevenida de un menor de edad**. Se ha observado una adecuada descripción del modelo de intervención y de los flujos de trabajo, así como el establecimiento de mecanismos de coordinación del servicio con otros servicios de apoyo a las familias. En relación a la evaluación, no define claramente ni los indicadores ni los objetivos. Tampoco describe una búsqueda activa de recursos por parte de la entidad. Se le ha asignado una puntuación de un punto con ochenta centésimas.

En relación al grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el servicio de **Punto de Encuentro Familiar**, se ha observado

una nula descripción del servicio, presentando deficiencias graves tanto en el modelo de intervención como en la definición de los flujos de trabajo, sin establecer de forma clara unos objetivos operativos adecuados ni mecanismos para realizar coordinaciones. La puntuación asignada ha sido de un punto con setenta y cinco centésimas.

En relación al grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en la **programación, contenidos y actividades de formación a realizar en los Grupos Formativos de la Escuela de Familia**, la entidad no establece mecanismos para abordar los temas a tratar, pero se ha observado una adecuada descripción del servicio y la elaboración de objetivos operativos por parte de la entidad obteniendo una puntuación de un punto con cuarenta y cinco centésimas.

De esta manera la valoración del proyecto técnico ha sido de ocho puntos con treinta centésimas

Como cuadro resumen de la valoración de este Lote se presenta anexo el cuadro nº 1, siendo la puntuación total la suma del Proyecto de Gestión y del Proyecto Técnico, correspondiendo a esta entidad veintitrés puntos con treinta centésimas.

## LOTE Nº 2

Se han presentado un único licitador **Asociación Centro Trama** (en adelante Trama)

### Respecto del Proyecto de Gestión:

En su primer bloque de valoración, y en concreto en relación a los quince puntos que se otorgan en el subapartado de planificación del centro, el personal, las jornadas y los horarios por servicios. La entidad describe una estructura integral de funcionamiento del centro, presentando diagramas de flujo explicativos del funcionamiento del dispositivo y un diagrama explicativo de la distribución de profesionales, pero no prevé refuerzo de profesionales en caso de ser necesario ni atención en caso de emergencias. Igualmente, no realiza una descripción de la planificación del Centro, ni consta desglose de procesos y subprocesos organizativos adecuados a juicio de esta Dirección General.

En este primer subapartado del primer bloque la entidad ha obtenido una puntuación de tres puntos.

El segundo subapartado del primer bloque asigna un máximo de dos puntos por la descripción de las medidas a adoptar para detectar y dar respuesta a las posibles variaciones de la demanda que pueda haber en los diferentes servicios. En este apartado

la entidad cuenta con medidas adecuadas de detección, posibilitando que diversos profesionales pudieran prestar distintos servicios atendiendo a su titulación, que puedan desempeñarlos de forma flexible en función de la demanda siempre que cumpliera los requisitos, pero no alcanza la definición y detalle que sería óptimo.

En este segundo subapartado del primer bloque la entidad ha obtenido una puntuación de un punto y medio.

El tercer subapartado del primer bloque asigna un máximo de dos puntos por la coordinación del equipo y mecanismos de derivación entre los diferentes servicios, a este respecto, indicar que la entidad contempla reuniones de coordinación tanto de todo el equipo como de cada servicio, así como ambas establecen una protocolización de las derivaciones internas.

En este tercer subapartado del primer bloque la entidad ha obtenido un total de dos puntos.

El último subapartado del primer bloque asigna un máximo de un punto por las medidas a adoptar para que en los servicios que se realicen bajo el régimen de cita previa se compruebe que los usuarios van a acudir a la cita con el fin de optimizar los recursos. A este respecto, la entidad ofrece el envío de mensaje de texto recordatorio y llamadas telefónicas.

En este cuarto subapartado del primer bloque la entidad ha obtenido una puntuación de un punto.

El segundo bloque valora con hasta dos puntos la información sobre sistemas de control de calidad y sistemas de evaluación interna y/o externa que permitan comprobar la satisfacción de los usuarios con los servicios y personal del Centro.

La entidad aporta mecanismos útiles de control de calidad y de evaluación interna y externa y del grado de satisfacción de los usuarios y acredita certificación de calidad realizada por empresa homologada.

La entidad obtiene en este bloque dos puntos.

El tercer bloque valora con hasta tres puntos los mecanismos utilizados para la difusión del Centro y la captación de usuarios. La entidad explica la forma de realizar la difusión en su área de influencia, propone la difusión del Centro únicamente en su zona de influencia, sin que ofrezca presencia en redes sociales o a través de la su propia página web de la entidad. En este bloque ha obtenido un punto.

De esta manera la valoración del total del proyecto de gestión ha sido de diez puntos con cincuenta centésimas.



### Respecto del Proyecto Técnico:

En relación al grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el servicio de **Información, Orientación y Asesoramiento familiar**, se ha observado que la entidad presenta una escasa definición, tanto del servicio como de la evaluación y sus indicadores. Presenta unos adecuados objetivos operativos y mecanismos para establecer coordinaciones y trabajo en red, así como una adecuada descripción de los modelos de intervención y de los flujos de trabajo. Se le ha asignado una puntuación de seis puntos con cincuenta y cinco centésimas.

En relación al grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el servicio de **Mediación Familiar**, se ha observado que la entidad describe el servicio, los objetivos operativos y los flujos de trabajo de forma adecuada, incluyendo cuatro modalidades de intervención para la atención al conflicto, pero presenta déficits en establecer los mecanismos de coordinación y de trabajo en red, presentando igualmente un escaso desarrollo de los modelos de intervención. Se le ha asignado una puntuación de dos puntos con cincuenta centésimas.

En relación al grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el servicio de **Apoyo en el duelo a las familias por la pérdida sobrevenida de un menor de edad**. Se ha observado una adecuada descripción del propio servicio, del modelo de intervención y de los flujos de trabajo, con una adecuada definición de los objetivos operativos. La entidad describe de forma adecuada una búsqueda activa de recursos. En relación a la evaluación, no define claramente los indicadores. Tampoco el establecimiento de mecanismos de coordinación del servicio con otros recursos de apoyo a las familias. Se le ha asignado una puntuación de dos puntos con quince centésimas.

En relación al grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el servicio de **Punto de Encuentro Familiar**. Se ha observado una adecuada descripción del propio servicio, del modelo de intervención y de los flujos de trabajo, con una adecuada definición de los objetivos operativos, y adecuada priorización de los mismos, con un especial enfoque del abordaje de las situaciones de violencia de género, negativa del menor a la realización de vistas etc. La entidad describe de forma suficiente la búsqueda activa de recursos, las formas de evaluación, sus indicadores y los mecanismos de coordinación del servicio con otros recursos de apoyo a las familias.

La puntuación asignada ha sido de cinco puntos con sesenta y cinco centésimas.

En relación al grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en la **programación, contenidos y actividades de formación a realizar en los Grupos Formativos de la Escuela de Familia**, la entidad establece mecanismos adecuados para abordar los temas a tratar. Se ha observado una adecuada descripción del servicio y la elaboración de objetivos operativos por parte de la entidad, pero, no obstante, los sistemas de evaluación, los indicadores y la descripción de la



forma de coordinarse con otros servicios públicos de apoyo a las familias es mejorable, obteniendo una puntuación de un punto con sesenta y dos centésimas.

De esta manera la valoración del proyecto técnico ha sido de dieciocho puntos con cuarenta y siete centésimas

Como cuadro resumen de la valoración de este Lote se presenta anexo el cuadro nº 2, siendo la puntuación total la suma del Proyecto de Gestión y del Proyecto Técnico, correspondiendo a esta entidad veintiocho puntos con noventa y siete centésimas.

### LOTE Nº 3

Se han presentado dos licitadores **Aebia Tecnología y Servicios S.L.** (en adelante Aebia), y **Arquisocial S.L.** (en adelante Arquisocial).

#### Respecto del Proyecto de Gestión:

En su primer bloque de valoración, y en concreto en relación a los quince puntos que se otorgan en el subapartado de planificación del centro, el personal, las jornadas y los horarios por servicios, las dos entidades describen una estructura integral de funcionamiento del centro, Arquisocial prevé un refuerzo de profesionales si fuera necesario, señalando responsables de los servicios adicionales a los establecidos en el Pliego de Prescripciones técnicas, con una detallada descripción del staff organizativo de la entidad, que si bien se pretende de apoyo al personal de atención directa asignado a la ejecución del contrato, no se reputa que vayan a participar significativamente en su desempeño diario. Estos aspectos no son contemplados por Aebia. No obstante, esta entidad sí que recoge en su proyecto la posibilidad de atender de manera prioritaria aquellos casos que fueran urgentes. Aebia presenta diagramas de flujo explicando cada uno de los servicios, presenta además diagramas de distribución de profesionales por turnos y servicios.

En este primer subapartado del primer bloque la entidad Arquisocial ha obtenido una puntuación de tres puntos con cincuenta centésimas y Aebia cuatro puntos.

El segundo subapartado del primer bloque asigna un máximo de dos puntos por la descripción de las medidas a adoptar para detectar y dar respuesta a las posibles variaciones de la demanda que pueda haber en los diferentes servicios. En este apartado las dos entidades cuentan con medidas adecuadas de detección, posibilitan que diversos profesionales pudieran prestar distintos servicios atendiendo a su titulación, que puedan desempeñarlos de forma flexible en función de la demanda siempre que cumpliera los requisitos, así como la posibilidad de realizar intervenciones telemáticas.

Ninguna de las entidades oferta otras alternativas para dar respuesta a estas variaciones.

En este segundo subapartado del primer bloque las dos entidades han obtenido una puntuación de un punto con cincuenta centésimas.

El tercer subapartado del primer bloque asigna un máximo de dos puntos por la coordinación del equipo y mecanismos de derivación entre los diferentes servicios, a este respecto, indicar que las dos entidades contemplan reuniones de coordinación tanto de todo el equipo como de cada servicio, así como ambas establecen una protocolización de las derivaciones internas.

En este tercer subapartado del primer bloque las dos entidades han obtenido un total de dos puntos.

El último subapartado del primer bloque asigna un máximo de un punto por las medidas a adoptar para que en los servicios que se realicen bajo el régimen de cita previa se compruebe que los usuarios van a acudir a la cita con el fin de optimizar los recursos. A este respecto, las dos entidades ofrecen realizar una llamada recordatoria en las fechas próximas a la cita, pero además la entidad Aebia ofrece el envío de mensaje de texto recordatorio,

En este cuarto subapartado del primer bloque la entidad Arquisocial ha obtenido una puntuación de cincuenta centésimas, mientras que la entidad Aebia ha obtenido un punto.

El segundo bloque valora con hasta dos puntos la información sobre sistemas de control de calidad y sistemas de evaluación interna y/o externa que permitan comprobar la satisfacción de los usuarios con los servicios y personal del Centro.

Las dos entidades presentan certificación externa de calidad y aportan mecanismos de útiles de control de calidad y de evaluación del grado de satisfacción de los usuarios.

Las dos entidades obtienen en este bloque dos puntos

El tercer bloque valora con hasta tres puntos los mecanismos utilizados para la difusión del Centro y la captación de usuarios. Las dos entidades explican la forma de realizar la difusión en su área de influencia, además de esto, Aebia propone la difusión del Centro a través de redes sociales. Ninguna de las entidades propone incorporar la prestación del servicio a través de la su propia página web. En este bloque Arquisocial ha obtenido un punto y Aebia dos puntos

De esta manera la valoración del total del proyecto de gestión ha sido de diez puntos con cincuenta centésimas para Arquisocial y de doce puntos con cincuenta centésimas para Aebia.

### Respecto del Proyecto Técnico:

En relación al grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el servicio de Información, Orientación y Asesoramiento familiar, se ha observado que Arquisocial presenta una descripción detallada de los objetivos operativos, mientras que Aebia realiza una descripción con un nivel mínimo de detalle, ambas entidades presentan descripción del servicio, de los modelos de intervención y de los flujos de trabajo, con un mayor número de detalle Aebia describe los mecanismos de coordinación y colaboración y la búsqueda activa de recursos y la evaluación del servicio, aspectos que no son recogidos por Arquisocial.

A la entidad Aebia se le ha asignado una puntuación de cuatro puntos con veinticinco centésimas frente a los tres puntos con veinticinco centésimas obtenidos por la entidad Arquisocial.

En relación al grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el servicio de **Mediación Familiar**, se ha observado que ambas entidades realizan una descripción similar del servicio y una exposición breve de los mecanismos para realizar coordinaciones. Aebia contempla de forma adecuada el trabajo en red, cosa que no sucede en Arquisocial, que sin embargo sí que realiza una descripción detallada del modelo de intervención, de los flujos de trabajo y de los objetivos operativos que meramente son formulados por Aebia, ninguna de las dos entidades establece la evaluación ni coordinaciones con recursos de apoyo a la familia.

Las puntuaciones asignadas a Arquisocial ha sido de un punto con noventa centésimas frente a un punto con cuarenta y cinco centésimas de Aebia.

En relación al grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el servicio de **Apoyo en el duelo a las familias por la pérdida sobrevinida de un menor de edad**. Se ha observado una adecuada descripción del propio servicio por ambas entidades, Aebia realiza una explicación más detallada del modelo de intervención y de los flujos de trabajo, los objetivos operativos aparecen más definidos por Arquisocial. Aebia describe de forma suficiente los mecanismos para realizar coordinaciones y la búsqueda activa de recursos. Ninguna entidad contempla mecanismos de evaluación del servicio ni el establecimiento de mecanismos de coordinación del servicio con otros recursos de apoyo a las familias.

Las puntuaciones asignadas a Aebia ha sido de un punto con veintisiete centésimas frente a noventa y siete centésimas de Arquisocial.

En relación al grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el servicio de **Punto de Encuentro Familiar**, se ha observado una mejor descripción del servicio, del modelo de intervención y de los flujos de trabajo, así como de los mecanismos para realizar coordinaciones y la búsqueda activa de recursos por parte de la entidad Aebia, esto último no es contemplado por Arquisocial.

Por su parte, Arquisocial realiza una adecuada descripción de los objetivos operativos frente a Aebia, que los define someramente. Ninguna entidad recoge la evaluación del servicio ni define indicadores.

Las puntuaciones asignadas a Aebia ha sido de cuatro puntos con sesenta y cinco centésimas frente a un punto con noventa y cinco centésimas de Arquisocial.

En relación al grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en la **programación, contenidos y actividades de formación a realizar en los Grupos Formativos de la Escuela de Familia**, ambas entidades realizan una descripción detallada del servicio, con un mayor detalle de precisión Arquisocial establece los objetivos operativos, además Aebia recoge los mecanismos para abordar los temas a tratar, la evaluación e indicadores y el trabajo en red.

La puntuación asignada a Aebia ha sido de un punto con cuarenta y dos centésimas frente a setenta y cinco centésimas de Arquisocial.

De esta manera la valoración del proyecto técnico ha sido de trece puntos con cuatro centésimas para Aebia y ocho puntos con ochenta y dos centésimas para Arquisocial.

Como cuadro resumen de la valoración de este Lote se presenta anexo el cuadro nº 3, siendo las puntuaciones totales la suma del Proyecto de Gestión y del Proyecto Técnico, correspondiendo a **Aebia** veinticinco puntos con cincuenta y cuatro centésimas y a **Arquisocial** diecinueve puntos con treinta y dos centésimas.

#### LOTE Nº 4

Se han presentado cuatro licitadores **Asociación Bienestar y Desarrollo** (en adelante ABD), **Aebia Tecnología y Servicios S.L.** (en adelante Aebia), **Delfo y Grupo 5, Acción y Gestión Social S.A.** (en adelante Grupo 5)

#### Respecto del Proyecto de Gestión:

En su primer bloque de valoración y, en concreto en relación a los quince puntos que se otorgan en el subapartado de planificación del centro, el personal, las jornadas y los horarios por servicios, la entidad ABD es la única que ofrece ampliar los servicios de la escuela de familia durante los fines de semana y el nombramiento de responsables por servicios más allá de los contemplados en pliegos. Tanto ABD, como Delfo y Grupo 5 prevén el refuerzo de profesionales en caso de ser necesario, cosa que no aparece en el proyecto presentado por Aebia. Todas las entidades salvo Delfo prevén atención urgente tanto presencial como telefónica a lo que añade Grupo 5 la posibilidad de atención en situaciones de emergencias mediante servicios no presenciales. Todas las entidades salvo Delfo presentan diagramas explicativos del dispositivo, aunque sí que presenta, al igual que el resto de entidades, diagramas de distribución del personal por

turnos y servicios. Todas las entidades describen una estructura integral de funcionamiento del centro.

En este primer subapartado del primer bloque la entidad ABD ha obtenido una puntuación de nueve puntos, Aebia cuatro puntos, Delfo cuatro puntos con y Grupo 5 ocho puntos.

El segundo subapartado del primer bloque asigna un máximo de dos puntos por la descripción de las medidas a adoptar para detectar y dar respuesta a las posibles variaciones de la demanda que pueda haber en los diferentes servicios. En este apartado todas las entidades plantean medidas adecuadas de detección, posibilitan que diversos profesionales pudieran prestar distintos servicios atendiendo a su titulación, que puedan desempeñarlos de forma flexible en función de la demanda siempre que cumpliera los requisitos, así como la posibilidad de realizar intervenciones telemáticas. A esto, tanto ABD como Grupo 5 contemplan la posibilidad de ampliar de forma puntual los horarios para atender situaciones excepcionales.

En este segundo subapartado del primer bloque la entidad ABD y Grupo 5 han obtenido una puntuación de dos puntos, mientras que Aebia y Delfo un punto con cincuenta centésimas.

El tercer subapartado del primer bloque asigna un máximo de dos puntos por la coordinación del equipo y mecanismos de derivación entre los diferentes servicios, a este respecto, indicar que todas las entidades contemplan reuniones de coordinación tanto de todo el equipo como de cada servicio, de igual manera que establecen una protocolización de las derivaciones internas.

En este tercer subapartado del primer bloque todas las entidades han obtenido un total de dos puntos.

El último subapartado del primer bloque asigna un máximo de un punto por las medidas a adoptar para que en los servicios que se realicen bajo el régimen de cita previa se compruebe que los usuarios van a acudir a la cita con el fin de optimizar los recursos. A este respecto, todas las entidades ofrecen el envío de un mensaje de texto recordatorio y la realización de una llamada recordatoria en las fechas próximas a la cita excepto Delfo, que no indicaba la realización de esta llamada.

En este cuarto subapartado del primer bloque la entidad ABD, Aebia y Grupo 5 han obtenido una puntuación de un punto, mientras que Delfo ha obtenido cincuenta centésimas de punto.

El segundo bloque valora con hasta dos puntos la información sobre sistemas de control de calidad y sistemas de evaluación interna y/o externa que permitan comprobar la satisfacción de los usuarios con los servicios y personal del Centro.

Todas las entidades indican mecanismos útiles de control de calidad, tanto internos como externos y sistemas de evaluación del grado de satisfacción de los usuarios. Todas

las entidades acreditan contar con un sello certificativo de Calidad salvo Grupo 5, que sí indica que la ISO 9001 rigen los procesos de gestión y prestación de servicios, pero no queda acreditada su certificación.

Las entidades ABD, Aebia y Delfo han obtenido una puntuación de dos puntos, mientras que Grupo 5 ha obtenido un punto.

El tercer bloque valora con hasta tres puntos los mecanismos utilizados para la difusión del Centro y la captación de usuarios. Todas las entidades explican la forma de realizar la difusión en su área de influencia. Además de esto, Aebia, ABD y Grupo 5 proponen la difusión del Centro a través de redes sociales. Adicionalmente ABD y Grupo 5 proponen difundir la prestación del servicio a través de su propia página web. En este bloque ABD y Grupo 5 han obtenido tres puntos, Aebia dos puntos y Delfo ha obtenido un punto.

De esta manera la valoración del total del proyecto de gestión ha sido de diecinueve puntos para ABD, Grupo 5 han obtenido diecisiete puntos, Aebia doce puntos con cincuenta centésimas y Delfo ha obtenido once puntos.

#### **Respecto del Proyecto Técnico:**

En relación al grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el **servicio de Información, Orientación y Asesoramiento familiar y en el servicio de visitas a domicilio**, se ha observado que Aebia presenta una descripción menos detallada de los servicios de lo que lo hacen en resto de entidades. Respecto de la definición de los modelos de intervención y la descripción de flujos de trabajo en ambos servicios han sido presentados de manera sobresaliente por las entidades Grupo 5 y Delfo, quedando en sendos escalones inferiores Aebia y ABD. La amplitud y el detalle en la descripción de los mecanismos de coordinación y colaboración es sobresaliente en el caso de Grupo 5, siendo algo superior al de ABD, mientras que los indicados por Delfo no alcanzan el nivel de detalle de los anteriores y los de Aebia quedan otro peldaño por detrás. Los objetivos operativos formulados tanto por Grupo 5 como por Delfo destacan sobre los presentados por las otras dos entidades, que los presentan, en el caso de Aebia con un nivel mínimo de detalle. Respecto a los indicadores específicos de evaluación, tanto Grupo 5 como ABD los formulan de manera amplia, adecuada y organizada, mientras que en los proyectos de Aebia y Delfo no se formulan a ese nivel y aparecen dentro de los generales del dispositivo. En relación a la manera de realizar la coordinación y colaboración con otros servicios de apoyo a las familias, Grupo 5, Delfo y ABD lo presentan de manera muy pareja, siendo la descripción de ABD un punto inferior a las de las otras dos, pero netamente mejor que la presentada por Aebia, que no alcanza el nivel de suficiencia necesario. Respecto de la manera de realizar una búsqueda de recursos externos y la elaboración de materiales propios, todas las entidades salvo Delfo, que no lo explicita, son detalladas dentro del funcionamiento general del dispositivo

La entidad Grupo 5 ha obtenido una puntuación de siete puntos con cincuenta centésimas, ABD seis puntos con treinta y cinco centésimas, Delfo cinco puntos con setenta y cinco centésimas y Aebia cuatro puntos con veinte centésimas

En relación al grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el servicio de **Mediación Familiar**, se ha observado que ABD y Grupo 5 realizan una excelente descripción del servicio, Aebia no presenta tanto detalle como las dos entidades antedichas, quedando la entidad Delfo como la menos detallada de todas. Respecto de la definición de los modelos de intervención y la descripción de flujos de trabajo ha sido presentado de manera sobresaliente por la entidad Grupo 5, las entidades Aebia y ABD, realizan una descripción a su vez bastante solvente, pero que no alcanza la amplitud en la descripción de Grupo 5. Aebia en este aspecto alcanza un nivel suficiente de detalle pero que aun así la hace ser la menos detallada de todas. La amplitud y el detalle en la descripción de los mecanismos de coordinación y colaboración es sobresaliente en el caso de Grupo 5, siendo las de ABD, Delfo y Aebia muy similares entre sí, presentando una descripción suficiente de los mismos. Los objetivos operativos formulados tanto por Grupo 5 como por Delfo destacan ligeramente sobre los presentados por ABD. En el caso de Aebia estos objetivos específicos del servicio no aparecen formulados. Respecto a los indicadores específicos de evaluación, tanto Grupo 5 como ABD los formulan de manera amplia, adecuada y organizada, mientras que en el proyecto de Delfo no se formulan a ese nivel y aparecen dentro de los generales del dispositivo. En el caso de Aebia, estos indicadores específicos tampoco son formulados. En relación a la manera de realizar la coordinación y colaboración con otros servicios de apoyo a las familias, Delfo y ABD lo presentan de manera muy pareja realizando una suficiente descripción, siendo la realizada por Grupo 5 netamente superior, destacando por su claridad expositiva. Aebia por su parte no explicita en el servicio la manera de coordinarse con otros servicios externos. Respecto de la manera de realizar una búsqueda de recursos externos y la elaboración de materiales propios, todas las entidades salvo Delfo, que no lo explicita, son detalladas dentro del funcionamiento general del dispositivo

La entidad Grupo 5 ha obtenido una puntuación de tres puntos con ochenta centésimas, ABD tres puntos, Delfo dos puntos con cuarenta y cinco centésimas y Aebia un punto con cuarenta y cinco centésimas

En relación al grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el servicio de **Apoyo en el duelo a las familias por la pérdida sobrevenida de un menor de edad**, se ha observado que ABD y Grupo 5 realizan una muy buena descripción del servicio, Aebia no presenta tanto detalle como las dos entidades antedichas, quedando la entidad Delfo como la menos detallada de las cuatro. Respecto de la definición de los modelos de intervención y la descripción de flujos de trabajo han sido presentados de manera muy adecuada por la entidad Grupo 5 y ABD, siendo destacables las aportaciones realizadas por Grupo 5, en relación con el abordaje de distintos tipos de situaciones. La entidad Aebia, realiza una descripción a su vez bastante solvente, pero que no alcanza la claridad expositiva de las anteriores,



quedando la realizada por Delfo con un nivel suficiente de detalle pero que aun así la hace ser la menos detallada de todas. La amplitud y el detalle en la descripción de los mecanismos de coordinación y colaboración es notable en el caso de Grupo 5, siendo las de ABD, Delfo y Aebia muy similares entre sí, presentando una descripción suficiente de los mismos. Los objetivos operativos formulados tanto por Grupo 5 como por Delfo son suficientes, y se encuentran adecuadamente formulados. Los presentados por ABD aun siendo suficientes, se encuadran dentro de un marco genérico de los servicios, sin que sean específicamente definidos para el aquí evaluado al igual que los de Aebia. Respecto a los indicadores específicos de evaluación, tanto Grupo 5 como ABD los formulan de manera amplia, adecuada y organizada, mientras que en el proyecto de Delfo no se formulan a ese nivel y aparecen dentro de los generales del dispositivo. En el caso de Aebia, estos indicadores específicos tampoco son formulados. En relación a la manera de realizar la coordinación y colaboración con otros servicios de apoyo a las familias, Delfo y ABD lo presentan de manera muy pareja realizando una suficiente descripción, siendo la realizada por Delfo algo más detallada. La realizada por Grupo 5 es notablemente superior, destacando por su claridad expositiva. Aebia por su parte no explicita en el servicio la manera de coordinarse con otros servicios externos. Respecto de la manera de realizar una búsqueda de recursos externos y la elaboración de materiales propios, todas las entidades salvo Delfo, que no lo explicita, son detalladas dentro del funcionamiento general del dispositivo.

La entidad Grupo 5 ha obtenido una puntuación de dos puntos con setenta cinco centésimas, ABD dos puntos con doce centésimas, Delfo un punto con sesenta y cinco centésimas y Aebia un punto con veintisiete centésimas

En relación al grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el servicio de **Punto de Encuentro Familiar**, se ha observado que ABD, Aebia y Grupo 5 realizan una óptima descripción del servicio, realizando la entidad Delfo únicamente una suficiente descripción del servicio. Respecto de la definición de los modelos de intervención y la descripción de flujos de trabajo han sido presentados de la manera más adecuada por la entidad Aebia. Grupo 5 realiza una descripción muy similar, pero que no alcanza la definición de la anterior. ABD a su vez, realiza también una notable exposición de los modelos de intervención, destacando la existencia de un muy buen protocolo para el abordaje de las situaciones de Violencia de Género, quedando la realizada por Delfo con un nivel insuficiente de detalle y presentando errores en cuanto al modelo de intervención con las familias de Punto de

encuentro. La amplitud y el detalle en la descripción de los mecanismos de coordinación y colaboración es notable en el caso de Grupo 5 y ABD, Los presentados por Aebia realizan una descripción suficiente de los mismos, mientras que los reseñados por Delfo son considerados a juicio de los técnicos de esta dirección General insuficientes. Los objetivos operativos formulados tanto por Grupo 5 como por Delfo son numerosos, y se encuentran adecuadamente formulados. Los presentados por ABD no son tan amplios como los detallados por las antedichas entidades. Los de Aebia se encuadran dentro de un marco genérico de los servicios, sin que sean específicamente definidos para el aquí evaluado. Respecto a los indicadores específicos de evaluación, tanto Grupo 5 como

ABD los formulan de manera amplia, adecuada y organizada, siendo además pertinentes. En el proyecto de Delfo no se formulan a ese nivel y aparecen dentro de los generales del dispositivo. En el caso de Aebia, estos indicadores específicos no son formulados. En relación a la manera de realizar la coordinación y colaboración con otros servicios de apoyo a las familias, Aebia y ABD lo presentan de manera muy pareja realizando una suficiente descripción, siendo la realizada por ABD algo más detallada. La realizada por Grupo 5 es notablemente superior, destacando por su claridad expositiva. Delfo por su parte no explicita en este servicio la manera de coordinarse con otros servicios externos, realizándolo de manera poco precisa en el proyecto de gestión. Respecto de la manera de realizar una búsqueda de recursos externos y la elaboración de materiales propios, todas las entidades salvo Delfo, que no lo explicita, son detalladas dentro del funcionamiento general del dispositivo.

La entidad Grupo 5 ha obtenido una puntuación de siete puntos con doce centésimas, ABD seis puntos con veinte centésimas, Aebia cuatro puntos con sesenta y cinco centésimas y Delfo tres puntos con dieciséis centésimas

En relación al grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en la **programación, contenidos y actividades de formación a realizar en los Grupos Formativos de la Escuela de Familia**, todas las entidades, salvo Delfo, realizan una descripción adecuada del servicio, aunque la realizada por Aebia no alcance el nivel de detalle de las realizadas por ABD y Grupo 5. La entidad Delfo no realiza en este caso una definición del servicio.

Tanto Aebia como ABD establecen de forma clara y precisa la manera de seleccionar los temas a tratar dentro de los grupos formativos de la escuela de familia. Grupo 5 los describe también de manera adecuada, pero sin alcanzar el nivel de detalle de las dos entidades referidas anteriormente, mientras que Delfo los describe estos mecanismos de manera muy pobre. Grupo 5 y Delfo formulan ampliamente objetivos operativos del servicio de una manera muy notable, ABD aun siendo igualmente notables no alcanzan el nivel de amplitud de las antedichas entidades, mientras que los definidos por Aebia son únicamente suficientes.

Respecto a los indicadores específicos de evaluación, tanto Grupo 5 como Aebia los formulan de manera amplia, adecuada y organizada, siendo además pertinentes. En el proyecto de ABD no se formulan a ese nivel y aparecen dentro de los generales del dispositivo. En el caso de Delfo, estos indicadores específicos son pobremente formulados. En relación a la manera de realizar la coordinación y colaboración con otros servicios de apoyo a las familias, Aebia y Delfo lo presentan de manera muy pareja realizando una escasa descripción en el proyecto de gestión, siendo la realizada por ABD bastante más detallada. La realizada por Grupo 5 es notablemente superior, destacando por su claridad expositiva.

La puntuación asignada a la entidad Grupo 5 ha sido de un punto con noventa centésimas, ABD un punto con sesenta y tres centésimas, Aebia un punto con cuarenta y dos centésimas y Delfo cincuenta y cinco centésimas.

De esta manera la valoración del proyecto técnico ha sido de veintitrés puntos con siete centésimas para Grupo 5, diecinueve puntos con treinta centésimas para ABD, trece puntos con cincuenta y seis centésimas para Delfo y doce puntos con noventa y nueve centésimas para Aebia.

Como cuadro resumen de la valoración de este Lote se presenta anexo el cuadro nº 4, siendo las puntuaciones totales la suma del Proyecto de Gestión y del Proyecto Técnico, correspondiendo a Grupo 5, cuarenta puntos con siete centésimas, para ABD treinta y ocho puntos con treinta centésimas, Aebia veinticinco puntos con cuarenta y nueve centésimas y para Delfo veinticuatro puntos con cincuenta y seis centésimas.

## LOTE Nº 5

Se han presentado cinco licitadores **Asociación Bienestar y Desarrollo** (en adelante ABD), Aebia **Tecnología y Servicios S.L.** (en adelante Aebia), **Delfo, Grupo 5, Acción y Gestión Social S.A.** (en adelante Grupo 5) y **Asociación Centro de Apoyo al Menor y a la Familia** (en adelante ACAMF)

### Respecto del Proyecto de Gestión:

En su primer bloque de valoración y, en concreto en relación a los quince puntos que se otorgan en el subapartado de planificación del centro, el personal, las jornadas y los horarios por servicios, las entidades ABD y ACAMF son las únicas que ofrece ampliar los servicios de la escuela de familia durante los fines de semana y el nombramiento de responsables por servicios más allá de los contemplados en pliegos. Todas las entidades salvo Aebia, prevén el refuerzo de profesionales en caso de ser necesario. Las entidades Aebia, ABD y Grupo 5 prevén atención urgente tanto presencial como telefónica, aspectos que no contemplan ni Delfo ni ACAMF. A esto, añade Grupo 5 la posibilidad de atención en situaciones de emergencias mediante servicios no presenciales, aspecto igualmente contemplado por ACAMF. Todas las entidades salvo Delfo presentan diagramas explicativos del dispositivo, aunque sí que presenta, al igual que el resto de entidades, diagramas de distribución del personal por turnos y servicios. Todas las entidades describen una estructura integral de funcionamiento del centro.

En este primer subapartado del primer bloque la entidad ACAMF ha obtenido diez puntos, ABD ha obtenido una puntuación de nueve puntos, Grupo 5 ocho puntos, Aebia cuatro puntos y Delfo cuatro puntos.

El segundo subapartado del primer bloque asigna un máximo de dos puntos por la descripción de las medidas a adoptar para detectar y dar respuesta a las posibles variaciones de la demanda que pueda haber en los diferentes servicios. En este apartado

todas las entidades plantean medidas adecuadas de detección, salvo ACAMF que no las explicita. Todas las entidades refieren en su proyecto que diversos profesionales puedan prestar distintos servicios atendiendo a su titulación, que puedan desempeñarlos de forma flexible en función de la demanda siempre que cumplieran los requisitos, así como la posibilidad de realizar intervenciones telemáticas. A esto, tanto ABD como Grupo 5 y ACAMF contemplan la posibilidad de ampliar de forma puntual los horarios para atender situaciones excepcionales.

En este segundo subapartado del primer bloque la entidad ABD y Grupo 5 han obtenido una puntuación de dos puntos, mientras que Aebia, ACAMF y Delfo un punto con cincuenta centésimas.

El tercer subapartado del primer bloque asigna un máximo de dos puntos por la coordinación del equipo y mecanismos de derivación entre los diferentes servicios, a este respecto, indicar que todas las entidades contemplan reuniones de coordinación tanto de todo el equipo como de cada servicio, de igual manera que establecen una protocolización de las derivaciones internas.

En este tercer subapartado del primer bloque todas las entidades han obtenido un total de dos puntos.

El último subapartado del primer bloque asigna un máximo de un punto por las medidas a adoptar para que en los servicios que se realicen bajo el régimen de cita previa se compruebe que los usuarios van a acudir a la cita con el fin de optimizar los recursos. A este respecto, todas las entidades ofrecen el envío de un mensaje de texto recordatorio y la realización de una llamada recordatoria en las fechas próximas a la cita excepto Delfo, que no indicaba la realización de esta llamada.

En este cuarto subapartado del primer bloque la entidad ABD, Aebia, ACAMF y Grupo 5 han obtenido una puntuación de un punto, mientras que Delfo ha obtenido cincuenta centésimas de punto.

El segundo bloque valora con hasta dos puntos la información sobre sistemas de control de calidad y sistemas de evaluación interna y/o externa que permitan comprobar la satisfacción de los usuarios con los servicios y personal del Centro.

Todas las entidades indican mecanismos útiles de control de calidad, tanto internos como externos y sistemas de evaluación del grado de satisfacción de los usuarios. Todas las entidades acreditan contar con un sello certificativo de Calidad salvo Grupo 5, que sí indica que la ISO 9001 rigen los procesos de gestión y prestación de servicios, pero no queda acreditada su certificación.

Las entidades ABD, Aebia, ACAMF y Delfo han obtenido una puntuación de dos puntos, mientras que Grupo 5 ha obtenido un punto.

El tercer bloque valora con hasta tres puntos los mecanismos utilizados para la difusión del Centro y la captación de usuarios. Todas las entidades explican la forma de realizar la difusión en su área de influencia. Además de esto, Aebia, ABD, ACAMF y Grupo 5 proponen la difusión del Centro a través de redes sociales. Adicionalmente ABD y Grupo 5 proponen difundir la prestación del servicio a través de su propia página web. En este bloque ABD y Grupo 5 han obtenido tres puntos, Aebia y ACAMF dos puntos y Delfo ha obtenido un punto.

De esta manera la valoración del total del proyecto de gestión ha sido de diecinueve puntos para ABD, dieciocho puntos con cincuenta centésimas para ACAMF, Grupo 5 ha obtenido diecisiete puntos, Aebia doce puntos con cincuenta centésimas y Delfo ha obtenido once puntos.

### **Respecto del Proyecto Técnico:**

En relación al grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el **servicio de Información, Orientación y Asesoramiento familiar**, las entidades ABD, Delfo y Grupo 5 realizan una descripción muy detallada del servicio, la entidad ACAMF queda un peldaño por debajo en cuanto a la amplitud de la descripción, (que parece además, demasiado orientada al trabajo de las situaciones de riesgo en las familias, finalidad última no atribuible a nuestros dispositivos), y se ha observado que Aebia presenta la descripción menos detallada de los servicios de la que hacen el resto de entidades. Respecto de la definición de los modelos de intervención y la descripción de flujos de trabajo en ambos servicios han sido presentados de manera sobresaliente por las entidades Grupo 5 y Delfo, quedando en sendos escalones inferiores Aebia y ABD, siendo la realizada por la entidad ACAMF la que presenta menos detalle en la descripción de los flujos de trabajo. La amplitud y el detalle en la descripción de los mecanismos de coordinación y colaboración es sobresaliente en el caso de Grupo 5, siendo algo superior a los reflejados por ABD y ACAMF, mientras que los indicados por Delfo no alcanzan el nivel de detalle de los anteriores y los de Aebia quedan otro peldaño por detrás. Los objetivos operativos formulados por Grupo 5, Delfo y ACAMF destacan sobre los presentados por las otras dos entidades, que los presentan, en el caso de Aebia con un nivel mínimo de detalle. Respecto a los indicadores específicos de evaluación, tanto Grupo 5 como ABD y ACAMF los formulan de manera amplia, adecuada y organizada, aunque se pudiera destacar ligeramente los indicados por ABD, mientras que en los proyectos de Aebia y Delfo no se formulan a ese nivel y aparecen dentro de los generales del dispositivo. En relación a la manera de realizar la coordinación y colaboración con otros servicios de apoyo a las familias, Grupo 5, Delfo, ACAMF y ABD lo presentan de manera muy pareja, siendo la descripción de ABD un punto inferior a las de las otras tres, pero netamente mejor que la presentada por Aebia, que no alcanza el nivel de suficiencia necesario. Respecto de la manera de realizar una búsqueda de recursos externos y la elaboración de materiales propios, ABD, Aebia y Grupo 5 detallan la misma dentro del funcionamiento general del dispositivo, sin embargo, ACAMF y Delfo no lo explicitan.

La entidad Grupo 5 ha obtenido una puntuación de siete puntos con cuarenta y cinco centésimas, ABD seis puntos con treinta y cinco centésimas, ACAMF seis puntos, Delfo cinco puntos con setenta y cinco centésimas y Aebia cuatro puntos con veinticinco centésimas.

En relación al grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el servicio de **Mediación Familiar**, se ha observado que ABD, CAMF y Grupo 5 realizan una excelente descripción del servicio, Aebia no presenta tanto detalle como las dos entidades antedichas, quedando la entidad Delfo como la menos detallada de todas. Respecto de la definición de los modelos de intervención y la descripción de flujos de trabajo ha sido presentado de manera sobresaliente por la entidad Grupo 5, las entidades Aebia y ABD, realizan una descripción a su vez bastante solvente, pero que no alcanza la amplitud en la descripción de Grupo 5. La descripción realizada por ACAMF presenta también un nivel notable, pero no llega al nivel de detalle de las anteriores, introduciendo, además, ciertas limitaciones para la prestación del servicio no previstas ni por el pliego, que establece las bases para la prestación del servicio, ni por la normativa vigente. Aebia en este aspecto alcanza un nivel suficiente de detalle pero que aun así la hace ser la menos desarrollada de todas. La amplitud y el detalle en la descripción de los mecanismos de coordinación y colaboración es sobresaliente en el caso de Grupo 5, siendo las de ABD, Delfo y Aebia muy similares entre sí, presentando una descripción suficiente de los mismos. La entidad ACAMF no explicita estos mecanismos en este apartado. Los objetivos operativos formulados tanto por Grupo 5 como por Delfo destacan ligeramente en su definición sobre los presentados por ABD y ACAMF. En el caso de Aebia estos objetivos específicos del servicio no aparecen formulados. Respecto a los indicadores específicos de evaluación, tanto Grupo 5 como ABD los formulan de manera amplia, adecuada y organizada. La entidad ACAMF los presenta casi al mismo nivel, pero con menor amplitud, mientras que en el proyecto de Delfo no se formulan a ese nivel y aparecen dentro de los generales del dispositivo. En el caso de Aebia, estos indicadores específicos tampoco son formulados. En relación a la manera de realizar la coordinación y colaboración con otros servicios de apoyo a las familias, Delfo y ABD lo presentan de manera muy pareja realizando una suficiente descripción, siendo la realizada por Grupo 5 netamente superior, destacando por su claridad expositiva. ACAMF recoge esta tarea de manera difusa, mientras que Aebia por su parte no explicita en el servicio la manera de coordinarse con otros servicios externos. Respecto de la manera de realizar una búsqueda de recursos externos y la elaboración de materiales propios, ABD, Aebia y Grupo 5 las detallan dentro del funcionamiento general del dispositivo. Las entidades Delfo y ACAMF no lo explicitan.

La entidad Grupo 5 ha obtenido una puntuación de tres puntos con ochenta centésimas, ABD tres puntos, Delfo dos puntos con cuarenta y cinco centésimas, ACAMF dos puntos con treinta y cuatro centésimas y Aebia un punto con cuarenta y cinco centésimas



En relación al grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el servicio de **Apoyo en el duelo a las familias por la pérdida sobrevinida de un menor de edad**, se ha observado que ABD, ACAMF y Grupo 5 realizan una muy buena descripción del servicio, Aebia no presenta tanto detalle como las tres entidades antedichas, quedando la entidad Delfo como la menos detallada de las cuatro. Respecto de la definición de los modelos de intervención y la descripción de flujos de trabajo, son presentados de manera sobresaliente por la entidad ACAMF, mientras que han sido presentados de manera adecuada por la entidad Grupo 5 y ABD. La entidad Aebia, realiza una descripción a su vez bastante solvente, pero que no alcanza la claridad expositiva de las anteriores, quedando la realizada por Delfo con un nivel suficiente de detalle pero que aun así la hace ser la menos detallada de todas. La amplitud y el detalle en la descripción de los mecanismos de coordinación y colaboración es notable en el caso de Grupo 5, siendo las de ABD, Delfo y Aebia muy similares entre sí, presentando una descripción suficiente de los mismos. La descripción realizada por ACAMF no alcanza el nivel de detalle del resto de entidades, siendo considerada insuficiente. Los objetivos operativos formulados por Grupo 5, Delfo y ACAMF son suficientes, y se encuentran adecuadamente formulados. Los presentados por ABD aun siendo suficientes, se encuadran dentro de un marco genérico de los servicios, sin que sean específicamente definidos para el aquí evaluado al igual que los de Aebia. Respecto a los indicadores específicos de evaluación, tanto Grupo 5 como ABD los formulan de manera amplia, adecuada y organizada, este nivel casi lo alcanza ACAMF que no los establece de una manera tan amplia, mientras que en el proyecto de Delfo no se formulan al nivel de los anteriores y aparecen dentro de los generales del dispositivo. En el caso de Aebia, estos indicadores específicos tampoco son formulados. En relación a la manera de realizar la coordinación y colaboración con otros servicios de apoyo a las familias, Delfo, ACAMF y ABD lo presentan de manera muy pareja realizando una suficiente descripción, siendo la realizada por ABD algo menos detallada. La realizada por Grupo 5 es notablemente superior, destacando por su claridad expositiva. Aebia por su parte no explicita en el servicio la manera de coordinarse con otros servicios externos. Respecto de la manera de realizar una búsqueda de recursos externos y la elaboración de materiales propios, ABD, Aebia y Grupo 5 las detallan dentro del funcionamiento general del dispositivo. Las entidades Delfo y ACAMF no lo explicitan.

La entidad Grupo 5 ha obtenido una puntuación de dos puntos con setenta cinco centésimas, ABD dos puntos con doce centésimas, ACAMF dos puntos con tres centésimas, Delfo un punto con sesenta y cinco centésimas y Aebia un punto con veintisiete centésimas

En relación al grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el servicio de **Punto de Encuentro Familiar**, se ha observado que ABD, Aebia y Grupo 5 realizan una óptima descripción del servicio, realizando la entidad Delfo únicamente una suficiente descripción del servicio, mientras que la realizada por la entidad ACAMF es considerada insuficiente por el equipo técnico de esta Dirección General. Respecto de la definición de los modelos de intervención y la descripción de flujos de trabajo han sido presentados de la manera más adecuada por



la entidad Aebia. Grupo 5 realiza una descripción muy similar, pero que no alcanza la definición de la anterior. ABD a su vez, realiza también una notable exposición de los modelos de intervención, quedando las realizadas por Delfo y ACAMF con un nivel insuficiente de detalle y presentando además, en el caso de esta última entidad, errores y deficiente conocimiento en cuanto al modelo de intervención con las familias de Punto de encuentro, estableciendo límites temporales de intervención no contemplados ni en el pliego, ni en la normativa vigente en la materia, absolutamente desaconsejadas en situaciones de conflicto familiar de largo recorrido y en ocasiones cronificado, y respecto a las situaciones de Violencia de Género, que apenas se contemplan. La amplitud y el detalle en la descripción de los mecanismos de coordinación y colaboración es notable en el caso de Grupo 5 y ABD, Los presentados por Aebia realizan una descripción suficiente de los mismos, mientras que los reseñados por Delfo y ACAMF son considerados insuficientes al no presentar el suficiente nivel de detalle. Los objetivos operativos formulados por Grupo 5, ACAMF y por Delfo son numerosos, y se encuentran adecuadamente formulados. Los presentados por ABD no son tan amplios como los detallados por las antedichas entidades. Los de Aebia se encuadran dentro de un marco genérico de los servicios, sin que sean específicamente definidos para el aquí evaluado. Respecto a los indicadores específicos de evaluación, tanto Grupo 5 como ABD los formulan de manera amplia, adecuada y organizada, siendo además pertinentes. Muy cerca de este nivel se encuentran los definidos por ACAMF, que no son formulados de manera tan amplia. En el proyecto de Delfo no se definen a ese nivel y aparecen dentro de los generales del dispositivo. En el caso de Aebia, estos indicadores específicos no son formulados. En relación a la manera de realizar la coordinación y colaboración con otros servicios de apoyo a las familias, Aebia y ABD lo presentan de manera muy pareja realizando una suficiente descripción, siendo la realizada por ABD algo más detallada. La realizada por Grupo 5 es notablemente superior, destacando por su claridad expositiva. Delfo por su parte no explicita en este servicio la manera de coordinarse con otros servicios externos, realizándolo de manera poco precisa en el proyecto de gestión, mientras que la entidad ACAMF tampoco los explicita. Respecto de la manera de realizar una búsqueda de recursos externos y la elaboración de materiales propios, ABD, Aebia y Grupo 5 las detallan dentro del funcionamiento general del dispositivo. Las entidades Delfo y ACAMF no lo explicitan.

La entidad Grupo 5 ha obtenido una puntuación de siete puntos con doce centésimas, ABD seis puntos con veinte centésimas, Aebia cuatro puntos con sesenta y cinco centésimas, ACAMF tres puntos con veinticinco centésimas y Delfo tres puntos con dieciséis centésimas.

En relación al grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en la **programación, contenidos y actividades de formación a realizar en los Grupos Formativos de la Escuela de Familia**, todas las entidades, salvo Delfo, realizan una descripción adecuada del servicio, aunque la realizada por Aebia no alcance el nivel de detalle de las realizadas por ABD, ACAMF y Grupo 5. La entidad Delfo no realiza en este caso una definición del servicio.

Tanto Aebia como ABD y ACAMF establecen de forma clara y precisa la manera de seleccionar los temas a tratar dentro de los grupos formativos de la escuela de familia. Grupo 5 los describe también de manera adecuada, pero sin alcanzar el nivel de detalle de las tres entidades referidas anteriormente, mientras que Delfo los describe estos mecanismos de manera muy pobre. Grupo 5, ACAMF y Delfo formulan ampliamente objetivos operativos del servicio de una manera muy notable, ABD aun siendo igualmente notables no alcanzan el nivel de amplitud de las antedichas entidades, mientras que los definidos por Aebia son únicamente suficientes. Respecto a los indicadores específicos de evaluación, tanto Grupo 5 como Aebia y ACAMF los formulan de manera amplia, adecuada y organizada, siendo además pertinentes. En el proyecto de ABD no se formulan a ese nivel y aparecen dentro de los generales del dispositivo. En el caso de Delfo, estos indicadores específicos son pobremente formulados. En relación a la manera de realizar la coordinación y colaboración con otros servicios de apoyo a las familias, Aebia y Delfo lo presentan de manera muy pareja realizando una escasa descripción en el proyecto de gestión, siendo la realizada por ABD bastante más detallada. Las realizadas por Grupo 5 y ACAMF son notablemente superiores, destacando por su claridad expositiva en el caso de Grupo 5 y por su adecuación en el caso de ACAMF.

La puntuación asignada a la entidad ACAMF ha sido de dos puntos, Grupo 5 ha obtenido un punto con noventa centésimas, ABD un punto con sesenta y tres centésimas, Aebia un punto con cuarenta y dos centésimas y Delfo cincuenta y cinco centésimas.

De esta manera la valoración del proyecto técnico ha sido de veintitrés puntos con dos centésimas para Grupo 5, diecinueve puntos con treinta centésimas para ABD, quince puntos con sesenta y dos centésimas para ACAMF, trece puntos con cincuenta y seis centésimas para Delfo y trece puntos con cuatro centésimas para Aebia.

Como cuadro resumen de la valoración de este Lote se presenta anexo el cuadro nº 5, siendo las puntuaciones totales la suma del Proyecto de Gestión y del Proyecto Técnico, correspondiendo a Grupo 5, cuarenta puntos con dos centésimas, para ABD treinta y ocho puntos con treinta centésimas, ACAMF treinta y cuatro puntos con doce centésimas, Aebia veinticinco puntos con cincuenta y cuatro centésimas y para Delfo veinticuatro puntos con cincuenta y seis centésimas.

## CUADRO NÚMERO 1

CRITERIOS QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR: HASTA 50 PUNTOS			
lote número 1			
			SAFMAN
PROYECTO DE GESTIÓN. SE VALORARÁ EN FUNCIÓN DE LA MEJOR DESCRIPCIÓN, ADECUACIÓN Y CONCRECIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO PARA MAYOR SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y PROYECCIÓN DE LA IMAGEN DEL CENTRO COMO SERVICIO PÚBLICO. HASTA 25 PUNTOS	1. Planificación, organización y funcionamiento del servicio. Hasta 20 puntos	A) Planificación del Centro: personal, jornadas y horarios por servicios hasta 15 puntos	7
		B) Una vez indicado el horario de atención general por servicios, indicar las medidas a adoptar para detectar y dar respuesta a las posibles variaciones de la demanda que pueda haber en los diferentes servicios hasta 2 puntos	1,5
		C) Coordinación del equipo y mecanismos de derivación entre los diferentes servicios hasta 2 puntos	2
		D) Medidas a adoptar para que en los servicios que se realicen bajo el régimen de cita previa se compruebe que los usuarios van a acudir a la cita con el fin de optimizar los recursos hasta 1 punto	0,5
	2. - Información sobre sistemas de control de calidad y sistemas de evaluación interna y/o externa que permitan comprobar la satisfacción de los usuarios con los servicios y personal del Centro hasta 2 puntos		1
	3.- Difusión del Centro y captación de usuarios hasta 3 puntos.		3
total valoración proyecto de gestión			15
PROYECTO DE TÉCNICO: SE VALORARÁ EN FUNCIÓN DE LA MEJOR DESCRIPCIÓN, ADECUACIÓN Y CONCRECIÓN DE LOS SERVICIOS QUE SE DESARROLLAN EN LOS CENTROS DE APOYO Y ENCUENTRO FAMILIAR: ORIENTACIÓN FAMILIAR, MEDIACIÓN FAMILIAR, PUNTO DE ENCUENTRO, SERVICIO DE APOYO EN EL DUELO A LAS FAMILIAS POR LA PÉRDIDA SOBREVENIDA DE UN MENOR DE EDAD Y GRUPOS FORMATIVOS DE LA ESCUELA DE FAMILIA CON UN MÁXIMO DE 25 PUNTOS	Por el grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el servicio de Información, Orientación y Asesoramiento Familiar. En los lotes uno y cuatro, será valorado en este apartado igualmente el servicio de visitas a domicilio.....hasta 8 puntos		2,05
	Por el grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el servicio de Mediación familiar hasta 4 puntos.		1,25
	Por el grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el servicio de Apoyo en el duelo a las familias por la pérdida sobrevenida de un menor de edad ..... hasta 3 puntos		1,8
	Por el grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el servicio de Punto de Encuentro familiar hasta 8 puntos.		1,75
	Por el grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología en la programación, contenidos y actividades de formación a realizar en los Grupos Formativos de la escuela de Familia, hasta 2 puntos		1,45
	total valoración proyecto Técnico		
TOTAL VALORACIÓN PROYECTO TÉCNICO Y DE GESTIÓN			23,3

## CUADRO NÚMERO 2

lote número 2			
			TRAMA
PROYECTO DE GESTIÓN. SE VALORARÁ EN FUNCIÓN DE LA MEJOR DESCRIPCIÓN, ADECUACIÓN Y CONCRECIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO PARA MAYOR SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y PROYECCIÓN DE LA IMAGEN DEL CENTRO COMO SERVICIO PÚBLICO. HASTA 25 PUNTOS	1. Planificación, organización y funcionamiento del servicio. Hasta 20 puntos	A) Planificación del Centro: personal, jornadas y horarios por servicios hasta 15 puntos	3
		B) Una vez indicado el horario de atención general por servicios, indicar las medidas a adoptar para detectar y dar respuesta a las posibles variaciones de la demanda que pueda haber en los diferentes servicios hasta 2 puntos	1,5
		C) Coordinación del equipo y mecanismos de derivación entre los diferentes servicios hasta 2 puntos	2
		D) Medidas a adoptar para que en los servicios que se realicen bajo el régimen de cita previa se compruebe que los usuarios van a acudir a la cita con el fin de optimizar los recursos hasta 1 punto	1
	2. - Información sobre sistemas de control de calidad y sistemas de evaluación interna y/o externa que permitan comprobar la satisfacción de los usuarios con los servicios y personal del Centro hasta 2 puntos		2
	3.- Difusión del Centro y captación de usuarios hasta 3 puntos.		1
total valoración proyecto de gestión			10,5
PROYECTO DE TÉCNICO: SE VALORARÁ EN FUNCIÓN DE LA MEJOR DESCRIPCIÓN, ADECUACIÓN Y CONCRECIÓN DE LOS SERVICIOS QUE SE DESARROLLAN EN LOS CENTROS DE APOYO Y ENCUENTRO FAMILIAR: ORIENTACIÓN FAMILIAR, MEDIACIÓN FAMILIAR, PUNTO DE ENCUENTRO, SERVICIO DE APOYO EN EL DUELO A LAS FAMILIAS POR LA PÉRDIDA SOBREVENIDA DE UN MENOR DE EDAD Y GRUPOS FORMATIVOS DE LA ESCUELA DE FAMILIA CON UN MÁXIMO DE 25 PUNTOS	Por el grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el servicio de Información, Orientación y Asesoramiento Familiar. En los lotes uno y cuatro, será valorado en este apartado igualmente el servicio de visitas a domicilio.....hasta 8 puntos		6,55
	Por el grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el servicio de Mediación familiar hasta 4 puntos.		2,5
	Por el grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el servicio de Apoyo en el duelo a las familias por la pérdida sobrevenida de un menor de edad ..... hasta 3 puntos		2,15
	Por el grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el servicio de Punto de Encuentro familiar hasta 8 puntos.		5,65
	Por el grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología en la programación, contenidos y actividades de formación a realizar en los Grupos Formativos de la escuela de Familia, hasta 2 puntos		1,62
	total valoración proyecto Técnico		
TOTAL VALORACIÓN PROYECTO TÉCNICO Y DE GESTIÓN			28,97

### CUADRO NÚMERO 3

lote número 3				
			ARQUISOCIAL	AEBIA
PROYECTO DE GESTIÓN. SE VALORARÁ EN FUNCIÓN DE LA MEJOR DESCRIPCIÓN, ADECUACIÓN Y CONCRECIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO PARA MAYOR SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y PROYECCIÓN DE LA IMAGEN DEL CENTRO COMO SERVICIO PÚBLICO. HASTA 25 PUNTOS	1. Planificación, organización y funcionamiento del servicio. Hasta 20 puntos	A) Planificación del Centro: personal, jornadas y horarios por servicios hasta 15 puntos	3,5	4
		Bi Una vez indicado el horario de atención general por servicios, indicar las medidas a adoptar para detectar y dar respuesta a las posibles variaciones de la demanda que pueda haber en los diferentes servicios hasta 2 puntos	1,5	1,5
		C) Coordinación del equipo y mecanismos de derivación entre los diferentes servicios hasta 2 puntos	2	2
		Di Medidas a adoptar para que en los servicios que se realicen bajo el régimen de cita previa se compruebe que los usuarios van a acudir a la cita con el fin de optimizar los recursos hasta 1 punto	0,5	1
	2. - Información sobre sistemas de control de calidad y sistemas de evaluación interna y/o externa que permitan comprobar la satisfacción de los usuarios con los servicios y personal del Centro hasta 2 puntos	2	2	
	3.- Difusión del Centro y captación de usuarios hasta 3 puntos.	1	2	
	total valoración proyecto de gestión		10,5	12,5
PROYECTO TÉCNICO: SE VALORARÁ EN FUNCIÓN DE LA MEJOR DESCRIPCIÓN, ADECUACIÓN Y CONCRECIÓN DE LOS SERVICIOS QUE SE DESARROLLAN EN LOS CENTROS DE APOYO Y ENCUENTRO FAMILIAR: ORIENTACIÓN FAMILIAR, MEDIACIÓN FAMILIAR, PUNTO DE ENCUENTRO, SERVICIO DE APOYO EN EL DUELO A LAS FAMILIAS POR LA PÉRDIDA SOBREVENIDA DE UN MENOR DE EDAD Y GRUPOS FORMATIVOS DE LA ESCUELA DE FAMILIA CON UN MÁXIMO DE 25 PUNTOS	Por el grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el servicio de Información, Orientación y Asesoramiento Familiar. En los lotes uno y cuatro, será valorado en este apartado igualmente el servicio de visitas a domicilio.....hasta 8 puntos		3,25	4,25
	Por el grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el servicio de Mediación familiar hasta 4 puntos.		1,9	1,45
	Por el grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el servicio de Apoyo en el duelo a las familias por la pérdida sobrevenida de un menor de edad ..... hasta 3 puntos		0,97	1,27
	Por el grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el servicio de Punto de Encuentro familiar hasta 8 puntos.		1,95	4,65
	Por el grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología en la programación, contenidos y actividades de formación a realizar en los Grupos Formativos de la escuela de Familia, hasta 2 puntos		0,75	1,42
	total valoración proyecto Técnico		8,82	13,04
	TOTAL VALORACIÓN PROYECTO TÉCNICO Y DE GESTIÓN		19,32	25,54

## CUADRO NÚMERO 4

lote número 4						
			ABD	AEBIA	DELFO	GRUPO 5
PROYECTO DE GESTIÓN. SE VALORARÁ EN FUNCIÓN DE LA MEJOR DESCRIPCIÓN, ADECUACIÓN Y CONCRECIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO PARA MAYOR SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y PROYECCIÓN DE LA IMAGEN DEL CENTRO COMO SERVICIO PÚBLICO. HASTA 25 PUNTOS	1. Planificación, organización y funcionamiento del servicio. Hasta 20 puntos	A) Planificación del Centro: personal, jornadas y horarios por servicios hasta 15 puntos	9	4	4	8
		si una vez indicado el horario de atención general por servicios, indicar las medidas a adoptar para detectar y dar respuesta a las posibles variaciones de la demanda que pueda haber en los diferentes servicios hasta 2 puntos	2	1,5	1,5	2
		C) Coordinación del equipo y mecanismos de derivación entre los diferentes servicios hasta 2 puntos	2	2	2	2
		ti) Medidas a adoptar para que en los servicios que se realicen bajo el régimen de cita previa se compruebe que los usuarios van a acudir a la cita con el fin de optimizar los recursos hasta 2 punto	1	1	0,5	1
	2. - Información sobre sistemas de control de calidad y sistemas de evaluación interna y/o externa que permitan comprobar la satisfacción de los usuarios con los servicios y personal del Centro hasta 2 puntos		2	2	2	1
	3.- Difusión del Centro y captación de usuarios hasta 3 puntos		3	2	1	3
	total valoración proyecto de gestión		19	12,5	11	17
SE VALORARÁ EN FUNCIÓN DE LA MEJOR DESCRIPCIÓN, ADECUACIÓN Y CONCRECIÓN DE LOS SERVICIOS QUE SE DESARROLLAN EN LOS CENTROS DE APOYO Y ENCUENTRO FAMILIAR: ORIENTACIÓN FAMILIAR, MEDIACIÓN FAMILIAR, PUNTO DE ENCUENTRO, SERVICIO DE APOYO EN EL DUELO A LAS FAMILIAS POR LA PÉRDIDA SOBREVENIDA DE UN MENOR DE EDAD Y GRUPOS FORMATIVOS DE LA ESCUELA DE FAMILIA CON UN MÁXIMO DE 25 PUNTOS	Por el grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el servicio de Información, Orientación y Asesoramiento Familiar. En los lotes uno y cuatro, será valorado en este apartado igualmente el servicio de visitas a domicilio.....hasta 8 puntos		6,35	4,2	5,75	7,5
	Por el grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el servicio de Mediación familiar hasta 4 puntos.		3	1,45	2,45	3,8
	Por el grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el servicio de Apoyo en el duelo a las familias por la pérdida sobrevenida de un menor de edad ..... hasta 3 puntos		2,12	1,27	1,65	2,75
	Por el grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el servicio de Punto de Encuentro familiar hasta 8 puntos.		6,2	4,65	3,16	7,12
	Por el grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología en la programación, contenidos y actividades de formación a realizar en los Grupos Formativos de la escuela de Familia, hasta 2 puntos		1,63	1,42	0,55	1,9
	total valoración proyecto Técnico		19,3	12,99	13,56	23,07
	TOTAL VALORACIÓN PROYECTO TÉCNICO Y DE GESTIÓN		38,3	25,49	24,56	40,07

## CUADRO NÚMERO 5

lote número 5 UNIFICADA								
			ABD	ACAMF	AEBIA	DELFO	GRUPO 5	
PROYECTO DE GESTIÓN. SE VALORARÁ EN FUNCIÓN DE LA MEJOR DESCRIPCIÓN, ADECUACIÓN Y CONCRECIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO PARA MAYOR SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y PROYECCIÓN DE LA IMAGEN DEL CENTRO COMO SERVICIO PÚBLICO. HASTA 25 PUNTOS	1. Planificación, organización y funcionamiento del servicio. Hasta 20 puntos	A) Planificación del Centro: personal, jornadas y horarios por servicios hasta 15 puntos	9	10	4	4	8	
		B) Una vez indicado el horario de atención general por servicios, indicar las medidas a adoptar para detectar y dar respuesta a las posibles variaciones de la demanda que pueda haber en los diferentes servicios hasta 2 puntos	2	1,5	1,5	1,5	2	
		C) Coordinación del equipo y mecanismos de derivación entre los diferentes servicios hasta 2 puntos	2	2	2	2	2	
		D) Medidas a adoptar para que en los servicios que se realicen bajo el régimen de cita previa se compruebe que los usuarios van a acudir a la cita con el fin de optimizar los recursos hasta 1 punto	1	1	1	0,5	1	
	2. - Información sobre sistemas de control de calidad y sistemas de evaluación interna y/o externa que permitan comprobar la satisfacción de los usuarios con los servicios y personal del Centro hasta 2 puntos		2	2	2	2	1	
	3.- Difusión del Centro y captación de usuarios hasta 3 puntos.		3	2	2	1	3	
	total valoración proyecto de gestión			19	18,5	12,5	11	17
SE VALORARÁ EN FUNCIÓN DE LA MEJOR DESCRIPCIÓN, ADECUACIÓN Y CONCRECIÓN DE LOS SERVICIOS QUE SE DESARROLLAN EN LOS CENTROS DE APOYO Y ENCUENTRO FAMILIAR: ORIENTACIÓN FAMILIAR, MEDIACIÓN FAMILIAR, PUNTO DE ENCUENTRO, SERVICIO DE APOYO EN EL DUELO A LAS FAMILIAS POR LA PÉRDIDA SOBREVENIDA DE UN MENOR DE EDAD Y GRUPOS FORMATIVOS DE LA ESCUELA DE FAMILIA CON UN MÁXIMO DE 25 PUNTOS	Por el grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el servicio de Información, Orientación y Asesoramiento Familiar. En los lotes uno y cuatro, será valorado en este apartado igualmente el servicio de visitas a domicilio.....hasta 8 puntos		6,35	6	4,25	5,75	7,45	
	Por el grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el servicio de Mediación familiar hasta 4 puntos.		3	2,34	1,45	2,45	3,8	
	Por el grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el servicio de Apoyo en el duelo a las familias por la pérdida sobrevenida de un menor de edad ..... hasta 3 puntos		2,12	2,03	1,27	1,65	2,75	
	Por el grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología a utilizar en el servicio de Punto de Encuentro familiar hasta 8 puntos.		6,2	3,25	4,65	3,16	7,12	
	Por el grado de amplitud, adecuación y detalle del modelo de intervención y metodología en la programación, contenidos y actividades de formación a realizar en los Grupos Formativos de la escuela de Familia, hasta 2 puntos		1,63	2	1,42	0,55	1,9	
	total valoración proyecto Técnico			19,3	15,62	13,04	13,56	23,02
	TOTAL VALORACIÓN PROYECTO TÉCNICO Y DE GESTIÓN			38,3	34,12	25,54	24,56	40,02

Firmado digitalmente por: SILVIA VALMAÑA OCHAITA - \*\*\*6248\*\*

Madrid, 23 de abril de 2025

La Directora General de Infancia, Familia  
y Fomento de la Natalidad

Fdo. Silvia Valmaña Ochaíta