

## INFORME- RESUMO de VALORACIÓN

### EQUIPO TÉCNICO DESIGNADO POLA MESA DE CONTRATACIÓN DO CONCELLO DE AMES NA LICITACIÓN DA XESTIÓN DO SERVIZO PÚBLICO DE AXUDA NO FOGAR

As ofertas recibidas e tecnicamente examinadas no proceso de licitación do servizo de axuda no fogar (en diante SAF) do Concello de Ames, foron:

1	- FEPAS
2	- EULEN
3	- SERVITAL
4	- FERROVIAL
5	- IDADES
6	- CLECE
7	- SOCISER
8	- ULLA-SAR
9	- TRONCOSO
10	- ALALÁS
11	- ATENDO
12	- SALUVI ( Pedroso y Rojas, SL)

Para a avaliación dos proxectos técnicos "Criterios non avaliábeis de forma automática", de acordo ao modelo recollido nos pregos de cláusulas administrativas particulares, seguironse as seguintes fases:

1. Determinación da Guía de Referencia, detallando os contidos que se consideran idóneos en cada un dos apartados, e asignación da puntuación correspondente a cada un deles, tendo presente que a puntuación máxima establecida ascende a 45 puntos.
2. Aplicación dun sistema de calificación e establecemento das correspondencias sobre a puntuación.
3. Valoración das propostas, das que se extrae o seguinte resultado final:

Proxecto Técnico do servizo de axuda no fogar do Concello de Ames.----- De 0 a 45 puntos													
	PUNTUACIÓN	FEPAS	EULEN	SERVITAL	FERROVIAL	IDADES	CLECE	SOCISER	ULLA-SAR	TRONCOSO	ALALAS	ATENDO	(SALUVI)
PUNTUACIÓN APARTADO 1	ATA 10 PUNTOS	3,8	2,6	1,3	2,9	2,8	3,05	3,6	1,5	0	3,75	4	1,65
PUNTUACIÓN APARTADO 2	ATA 10 PUNTOS	3,4	2,5	2,45	2,9	5,25	1,3	4,85	1,25	3,8	3,5	5,75	2,85
PUNTUACIÓN APARTADO 3	ATA 2 PUNTOS	1,2	0,9	1,3	0,6	2	0,6	2	0,6	2	0,6	1	0,3
PUNTUACIÓN APARTADO 4	ATA 3 PUNTOS	1,9	2,3	1,9	1,6	1,6	1,6	3	1	0,3	2,2	2,6	0,9
PUNTUACIÓN APARTADO 5	ATA 20 PUNTOS	11,55	6,2	13,25	4,95	8,25	7,6	13,95	10,9	9,9	9,25	10,6	7,25
<b>TOTAL PUNTUACIÓN</b>	<b>ATA 45 PUNTOS</b>	<b>21,85</b>	<b>14,5</b>	<b>20,2</b>	<b>12,95</b>	<b>19,9</b>	<b>14,15</b>	<b>27,4</b>	<b>15,25</b>	<b>16</b>	<b>19,3</b>	<b>23,95</b>	<b>12,95</b>

Na UTS de Milladoiro do Concello de Ames, sendo as 16.00 horas do día 10 de maio do 2017

Asdo. Marta Capeáns Outeiro  
Traballadora Social Col. 1020

Asdo. Mónica Rodríguez Palacio  
Traballadora Social Col. 752

Asdo. Jesús A. Tato Rial  
Traballador Social Col. 1253



# **INFORME de VALORACIÓN**

**PROXECTOS TÉCNICOS DO SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR**

**CONTRATACIÓN DO SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR**

**CONCELLO DE AMES**

**10/05/2017**



## **INFORME de VALORACIÓN**

### **PROXECTOS TÉCNICOS DO SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR DENTRO DO PROCESO DE CONTRATACIÓN DO SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR DO CONCELLO DE AMES**

**DIRIXIDO Á MESA DE CONTRATACIÓN DO SERVIZO DE CONTRATACIÓN DO SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR DO CONCELLO DE AMES**

#### **TÉCNICOS DE VALORACIÓN (sobre B):**

- 1- Marta Capeáns Outeiro, designada polo Colexio de Traballo Social de Galicia. Col. 1020**
- 2- Mónica Rodríguez Palacio designada polo Colexio de Traballo Social de Galicia. Col. 752**
- 3- Jesús A. Tato Rial, designado polo Concello de Ames. Col. 1253**

## **CONSIDERACIÓNS PREVIAS**

1- Os pregos de cláusulas particulares que rexerán a contratación mediante procedemento aberto, oferta económica máis vantaxosa e varios criterios de adxudicación suxeito a regulación harmonizada do servizo de axuda no fogar (SAF básica e SAF dependencia) do Concello de Ames, establece que a Mesa poderá solicitar, antes de formular a súa proposta, cantos informes técnicos considere precisos.

Unha vez abertos os sobres B, a Mesa de Contratación, ACORDA solicitar asistencia ó Colexio de Traballo Social de Galicia para a valoración dos sobres B, conxuntamente co técnico traballador social Jesús Tato Rial.

O Colexio de Traballo Social de Galicia nomea a Marta Capeáns Outeiro e Mónica Rodríguez Palacio.

2- Unha vez recibida a documentación correspondente, co contido (tanto en formato papel como dixital-usb) do “sobre B-documentación técnica”, as persoas que conforman este grupo de traballo efectuaron a valoración dos criterios dependentes dun xuízo de valor das seguintes proposta:

- FEPAS
- EULEN
- SERVITAL
- FERROVIAL
- IDADES
- CLECE
- SOCISER
- ULLA-SAR
- TRONCOSO
- ALALÁS
- ATENDO
- SALUVI ( Pedroso y Rojas, SL)

Dito traballo de estudo e valoración foi realizado ó longo de varias sesións desenvolvidas entre os días 29 de marzo e 8 de maio de 2017, no local de servizos sociais de Milladoiro.

## **GUIA DE AVALIACION**

No que respecta ó proxecto técnico de desenvolvemento do servizo, determínanse os elementos a considerar en cada un dos enunciados recollidos no prego de cláusulas administrativas e técnicas que rexen o procedemento de contratación, respectando os límites de puntuación marcados para cada un dos apartados.

## **ESTRUTURA DO INFORME**

- a) Primeiro, preséntase a guía de referencia para efectuar as avaliacións de cada un dos proxectos técnicos.
- b) Segundo, descríbense as cuestións interpretativas que se tiveron en conta na avaliación.
- c) Terceiro, efectúase unha análise de cada unha das 12 empresas licitadoras coa puntuación de cada apartado.
- d) Cuarto, preséntase a conclusión coa puntuación total acadada por cada unha das ofertas.
- e) Quinto, elabórase un informe-resumo das puntuacións obtidas.

1- GUIA DE REFERENCIA

<b>1. Estudio para a prestación do saf atendendo á realidade social do Concello de Ames:</b>	De 0 a 10 puntos
<b>Adecuación á realidade social.</b>	Ata 4 puntos
<i>Presentación e análise de datos sociodemográficos do Concello de Ames, tendo en conta o peso específico dos colectivos poboacionais máis significativos entre as persoas beneficiarias.</i>	1 punto
<i>Descrición da organización territorial do Concello de Ames, tendo en conta á organización territorial dos Servizos Sociais do Concello, a distribución no territorio doutros dispositivos asistenciais, a problemática da dispersión xeográfica e os elementos para artellar unha resposta eficiente ante esta dispersión.</i>	1 punto
<i>Coñecemento dos servizos e equipamentos comunitarios.</i>	1 punto
<i>Propostas para a adaptación á realidade anteriormente descrita (farmacia, compras,...).</i>	1 punto
<b>Accións para o fomento de emprego local</b>	Ata 3 puntos
<i>Bolsa de emprego, prácticas profesionais, e accións formativas abertas a toda a poboación,</i>	1,5 punto
<i>Referencias ó coñecemento dos mecanismos locais e comarcais de emprego.</i>	1,5 punto
<b>Apoio no emprego a colectivos en especial protección atendendo a criterios de accesibilidade universal, promoción da igualdade e exclusión social</b>	Ata 3 puntos
<i>Exposición de estratexias concretas que contribúan ao fomento do emprego a nivel local e en particular a colectivos de difícil inserción, así como ao incremento da calidade de vida tanto das persoas usuarias como das súas familias e da poboación xeral.</i>	2 puntos
<i>Plan de Igualdade e Accesibilidade Universal</i>	1 punto

<b>2. Sistema de organización dos medios persoais adscritos directamente á execución do contrato no Concello de Ames e medios de apoio postos á disposición: horarios, cuadrantes, substitucións, categoría profesional, cualificación idónea e experiencia dos profesionais, planificación do equipo de traballo, plan de formación, estabilidade laboral, etc</b>	De 0 a 10 puntos
<b>Persoal de adscrición directa e de apoio: categoría profesional, cualificación idónea e experiencia dos profesionais.</b>	Ata 2 puntos.
<i>Especificación de forma inequívoca do persoal que queda adscrito directa e continuamente ao servizo en Ames, a maiores do esixido nos pregos, con detalle de funcións e tarefas a realizar. :</i>  <i>- Persoal técnico: O/a Coordinador/a do servizo que será unha persoa titulada en Traballo Social.</i> <i>- Profesionais de apoio da área sociosanitaria e administrativa, especificándose con determinación inequívoca a dedicación ao SAF do Concello de Ames.</i>	2 puntos
<b>Organización dos medios persoais</b>	Ata 4 puntos
<i>Cuadrante dos horarios e planificación do equipo de traballo.</i>	1 punto
<i>Prazos de substitución de persoal para situacións previstas e imprevistas. Redución do prazo de inicio das urxencias. Mellora na asignación de horarios</i>	1 punto
<i>Visita inicial obrigatoria da traballadora social coordinadora para a presentación da auxiliar. Auxiliar nova acompañada da titular. Seguímentos posta en marcha do servizo.</i>	1 punto
<i>Descrición dos protocolos de selección de persoal, explicando criterios, priorizacións, características, etc.</i>	1 punto
<b>Oferta formativa</b>	Ata 2 puntos
<i>Descrición da oferta formativa para o cadro de persoal: nº de horas anuais, contidos, gratuidade e obrigatoriedade.</i> <i>Considérase valorable a proposta dun curso de mínimo 30 horas ao ano por empregado/a.</i>	1 punto
<i>Descrición da oferta formativa para outros colectivos (para as persoas usuarias, para persoal voluntario que realice labores de acompañamento social de persoas usuarias de SAF,...).</i>	1 punto
<b>Estabilidade laboral</b>	Ata 2 puntos.
<i>- Ratio superior ao 80% do persoal con antigüidade superior a 2 anos ou indefinidos, agás entidades de nova creación (50%, segundo convenio vixente).</i>	1 punto
<i>- Medias de conciliación familiar así como colaboración da empresa no desenvolvemento familiar das traballadoras (bolsas de estudo, axudas á escola infantil e transporte, cambios de horarios, etc</i>	1 punto



<b>3. Innovacións no servizo, onde se valorarán aquelas que supoñan unha mellora cualitativa na prestación do servizo. Non se valorará o material básico de uso habitual das auxiliares, nin o que sexa obxecto de valoración nas melloras, nin os recursos propios para a xestión da empresa</b>	De 0 a 2 puntos
<i>Innovacións que serven de apoio no propio domicilio</i>	1 punto
<i>Innovacións que facilitan a coordinación, seguemento e avaliación</i>	1 punto

<b>4. Relación de elementos que garantan a calidade na acción: certificacións de xestión de calidade, xestión de procesos, resolución de queixas, enquisas de valoración do servizo, instrumentos de avaliación e retroalimentación</b>	De 0 a 3 puntos
<i>Certificacións de xestión de calidade e xestión de procesos SISTEMA DE XESTIÓN DE CALIDADE UNE-EN ISO 9001, NORMA UNE 158301.</i>	1 punto
<i>Resolución de queixas con detalle do Protocolo de xestión de queixas e incidencias, de acordo á normativa de Galicia Detalle do procedemento a seguir no caso de incidencias, conflitos, queixas e circunstancias imprevistas. Capacidade de resolución de conflitos e comunicación de cambios en prazo inferior a 24 h.</i>	1 punto
<i>Sistemas para o seguimento: enquisas de valoración do servizo, usuarios e auxiliares, instrumentos de avaliación e retroalimentación, valorando en especial o MODELO DE EFQM de Excelencia.</i>	1 punto

<b>5- Protocolos de actuación, soportes documentais e organización do servizo: altas, incidencias, cambios, coordinación, seguimento, avaliación, ...</b>	De 0 a 20 puntos
<i>Exposición clara e valoración de eficiencia dos protocolos de actuación (altas, baixas, incidencias, cambios de auxiliar, ausencias, emerxencias, comunicacións, ...)</i>	5 puntos
<i>Exposición clara e valoración de eficiencia dos soportes documentais a empregar (responsabilidades, contidos, informes, modelos, manuais...)</i>	5 puntos
<i>Descrición do proxecto de intervención e/ou informe de seguemento con adecuación obrigatoria ós modelos vixentes</i>	3 puntos
<i>Coordinación interna: Descrición da coordinación interna do servizo co cadro de persoal.</i>	2 puntos
<i>Coordinación externa: Cos SS. SS. Comunitarios municipais, describindo de forma clara a intensidade e os protocolos de coordinación. Con outros profesionais que estean a intervir no caso (P. ex. profesionais sanitarios), e particularmente, coa educadora familiar naquelas situacións nas que a unidade de convivencia estea a ser atendida desde o programa de educación familiar.</i>	5 puntos

<b>PUNTUACIÓN TOTAL</b>	<b>ATA 45 PUNTOS</b>
-------------------------	----------------------

## 2- CUESTIÓNS de INTERPRETACIÓN

### - Sistema de cualificación de contidos na Memoria:

Co gallo de determinar un criterio equitativo e unha puntuación que permitise a valoración dos proxectos, establecéronse 4 posibles puntuacións a obter en cada apartado avaliable.

SISTEMA DE CALIFICACIÓN DE CONTIDOS NA MEMORIA	
Non fai mención ó contido solicitado ou a interpretación que se fai é errónea ou tecnicamente desacertada	0
Faise mención pero o contido resulta tecnicamente insuficiente ou inconsistente	1 punto
O contido é tecnicamente axeitado, pero mellorable ou incompleto	2 puntos
O contido é tecnicamente correcto e completo	3 puntos

Definíronse tamén as correspondencias de puntuación:

CALIFICACIÓN	CORRESPONDENCIAS DE PUNTUACIÓN					
	Sobre 1 punto	Sobre 1,5 puntos	Sobre 2 punto	Sobre 3 puntos	Sobre 4 puntos	Sobre 5 puntos
0	0	0	0	0	0	0
1	0,3	0,5	0,65	1	1,3	1,65
2	0,6	1	1,3	2	2,6	3,3
3	1	1,5	2	3	4	5

### - Criterios técnicos de valoración

#### Apartado 1

Neste apartado valorase a análise coherente e detallada da poboación de Ames, en especial, as referencias á atención á dependencia e as estratexias para a superación dos riscos anteriormente diagnosticados. Tamén se considera importante describir os servizos e equipamentos comunitarios e as ofertas de accións encamiñadas a prestar apoio ó desenvolvemento do servizo.

Aqueles proxectos que nomearon unicamente de bolsa de emprego sen desenvolver o funcionamento da mesma, non se tivo en consideración.

#### Apartado 2

Neste apartado tívose en consideración que a persoa coordinadora fose profesional do traballo social. No caso de ofertar técnicos de apoio, decidiuse que debía constar que estaban claramente adscritos ó saf en Ames.

Non se valorou o persoal técnico nin auxiliar obrigatorio, atendendo á lexislación vixente e de acordo ós pregos técnicos.

Enténdese que o persoal de apoio recollido nas memorias resultará, agás sexa mencionado explicitamente noutro senso, sen sobrecuste para o Concello nin para os propios usuarios/as.

De igual xeito ocorre coas accións formativas, enténdese que, agás que sexa enunciado explicitamente, non teñen un sobrecuste para as persoas que asistan. Acordouse valorar como de interese aquelas accións formativas de máis de 30 horas/ano, con contidos formativos relacionados coa axuda no fogar.

Tívoose en consideración como positivo a capacidade de alta nas urxencias en menos de 48 horas.

Valórase, en canto á estabilidade laboral, contar cunha ratio superior ó establecido no Convenio de referencia.

#### *Apartado 3*

Valoráronse tanto elementos innovadores que se consideran idóneos para a prestación do servizo no propio domicilio, como para a coordinación, seguimento e avaliación.

Non se valorou o material básico habitual das auxiliares, o recollido como obrigatorio nos pregos técnicos nin o que sexa obxecto de valoración nas melloras.

As innovacións que se valoran neste apartado, enténdese que, seguindo o criterio empregado anteriormente, non teñen un sobrecoste para o Concello nin para as persoas usuarias, agás nos casos que sexa especificado literalmente.

#### *Apartado 4*

Tivéronse en conta á hora de puntuar que as entidades recolleran estar en posesión das certificacións que se valoraron.

Valorouse como idóneo tanto o ISO 9001 coma o UNE 158301.

Parece coherente que ditas certificacións fosen requiridas no momento en que a entidade que gañe o concurso presente o resto de documentación esixida.

Para a resolución de queixas e incidencias tívose como referencia o Protocolo de Inspección da Xunta de Galicia.

#### *Apartado 5*

Valorouse globalmente a organización do servizo, dando máis puntuación dentro deste apartado ós protocolos, soportes documentais e a coordinación externa.

Tamén se valorou a aquelas entidades que ofrecían soporte telefónico para incidencias as 24 horas, considerándose como positivo tanto para a coordinación interna (auxiliares) como externa (servizos sociais comunitarios).

## ANÁLISE DE CADA EMPRESA

### 1- FEPAS: 21,85 puntos

#### Apartado 1: 3,8 puntos.

Esta entidade recolleu datos sociodemográficos básicos citando coma fonte o INE. Non menciona organización territorial no Concello de Ames, nin servizos e equipamentos comunitarios nin propostas para a adaptación á realidade anteriormente descrita. Nomea bolsa de emprego sen outra estratexia de selección a non ser a presentación do CV. Cita a Axencia de Desenvolvemento Local e comprométese a mercar produtos na zona. Establece itinerario de inserción. Non fai referencia ó plan de igualdade nin de accesibilidade universal.

#### Apartado 2: 3,4 puntos.

Non especifica titulación da persoa coordinadora. Nomea postos de coordinación e directivos sen concretar dedicación a Ames. Non nomea outros profesionais de apoio na área sanitaria e/ou administrativa. Mellora o prazo de alta das urxencias. Detalla organización do traballo e figura da persoa coordinadora. Non realiza visita para a substitución da auxiliar de SAF. Oferta varios cursos de interese de máis de 30 horas para o persoal de saf, pero non cita para outros colectivos. Non nomea estabilidade laboral. Contempla medidas de conciliación familiar a valorar, pero recollendo como criterio principal a antigüidade no posto e non as persoas a cargo.

#### Apartado 3. 1,2 puntos

Ofrece estudos de adecuación da vivenda, 25 horas de reparacións domésticas e folletos onde figuran números de emerxencias. Resto de propostas non se valoran como de interese. Conta co Programa Arquinet.

#### Apartado 4: 1,9 puntos.

Posúe a ISO 9001 e UNE 15301. O prazo de resolución de queixas é de 5 días (superando así os 3 días recollidos no protocolo de Inspección da Xunta de Galicia) e non recolle comunicación de cambios graves en 24h. Dispón de enquisas de valoración, pero con carácter anual.

#### Apartado 5: 11,55 puntos.

Divide os protocolos de actuación en 4 fases claras. Fase de alta, considerouse positivo o seguimento en 15 días para usuario en risco; fase de execución, sen detallar; fase de seguimento e supervisión, valórase especialmente a elaboración dun informe con visita no proceso de adaptación e fase de cese ou fin, non se valorou por considerar esta de competencia municipal. Aporta modelos de soporte documentais, suficientes, pero xenéricos e interpretables. Os modelos de proxecto de intervención e informe de seguimento non contan con indicadores cuantificables. Con respecto á coordinación, detalla seguimentos telefónicos, reunión mensual individual e grupal semestral. Non explica se conta con telefono de apoio 24 horas. En canto á coordinación externa describe de xeito claro a coordinación con servizos sociais e so unicamente enuncia a coordinación con axentes externos.

### 2- EULEN: 14,5 puntos

#### Apartado 1: 2,6 puntos.

Esta entidade non recolleu ningún tipo de datos sociodemográficos. Nomea servizos sociais superficialmente (OVA e escola de maiores), non concreta nada de servizos nin equipamentos comunitarios nin propostas para a adaptación á realidade anteriormente descrita. Nomea bolsa de emprego conxunta co Concello, pero sen detallar. Non nomea referencias aos mecanismos locais e comarcais de emprego. Explica que participan en Integra dende o 2013. Nomea proxectos para persoas

con dificultades de inserción, sen detallar os mesmos. Valóranse positivamente os convenios co Ministerio para contratar Vítimas de Violencia de Xénero.

Apartado 2: 2,5 puntos.

Non concreta que os técnicos de apoio e axudante de coordinación sexan exclusivamente para Ames. Detalla cadrantes de organización de prestacións. Mellora o prazo de alta de urxencias. Prioriza auxiliar con coñecemento do caso. Non nomea protocolos de selección de persoal. Oferta varios cursos de interese de máis de 30 horas para o persoal de SAF, pero non nomea ningún para outros colectivos. Non supera o recollido no Convenio de referencia en canto á estabilidade laboral. Con respecto á conciliación, amplía permisos e licenzas en 1 día e fala dun premio anual, sen definir o concepto.

Apartado 3: 0,9. puntos

Ofrece a realización de 5 arranxos domésticos ó ano. Conta con Programa GESAD.

Apartado 4: 2,3 puntos.

Posúe a ISO 9001 e UNE 15301. Detalla protocolo de queixas con resolución aos 10 días e remisión ó Concello en 48 horas. Conta con EFQM.

Apartado 5: 6,2 puntos.

Redacción desordenada en xeral. Explica protocolos de alta, de seguimentos e de incidencias. Enumera unha serie de guías que non aportan funcionalidade. Non describe de maneira clara o proxecto de intervención. Con respecto á coordinación interna aporta ideas relevantes pero dun xeito pouco ordenado. Aporta diversos sistemas de coordinación externa desorganizadamente. Non detalla a coordinación con outros profesionais.

3: SERVITAL: 20,2 puntos

Apartado 1: 1,3 puntos.

Só desglosa poboación por sexo e número total, detallada por parroquias e superficie, non concretando grupos de idade con alta prevalencia de persoas en situación de dependencia. Non fai referencia aos servizos sociais de Ames, nin equipamentos comunitarios nin proposta para a adaptación á realidade. Nomea bolsa de emprego, pero non detalla que sexa a nivel municipal. Cita a reserva de postos de traballo para persoas con discapacidade.

Apartado 2: 2,45 puntos.

A coordinación do servizo realízase por parte dunha traballadora social. Detalla varias profesionais de apoio sen constar a adicación exclusiva para o Concello de Ames. Detalla cadrantes e organización de prestacións. Mellora o prazo de alta urxentes en 24 horas. Prantexa a realización dunha visita inicial pero non cita visita no caso de substitución da auxiliar. Non nomea nada específico en canto a protocolos de selección de persoal. Oferta formación inferior a 30 horas. Non menciona nin oferta formativa para outros colectivos, nin estabilidade laboral nin medidas de conciliación.

Apartado 3: 1,3 puntos

Ofrece asesoramento en adaptacións funcionais do fogar. Conta con Programa GESAD. Oferta coordinación telefónica con persoas usuarias as 24 horas.

Apartado 4: 1,9 puntos.

Conta coa certificación ISO 9001. Cita protocolo de queixas onde establece os 3 días recollidos na normativa galega. Non menciona comunicación de cambios graves en 24 horas. Recolle brevemente medidas de avaliación, sen concretar prazos.

Apartado 5: 13,25 puntos.

Describe de maneira clara, completa e ordenada os protocolos que se consideran idóneos. Enumera sen descrición nun cadro-resumo de instrumentos de rexistro con usuarios, con auxiliares de SAF e co Concello, dun xeito correcto pero insuficiente. Describe o informe de seguimento de maneira axeitada e con claridade, pero non figuran tarefas. Na coordinación describe unha total localización da traballadora social e telefono 24 horas, non detallando prazos de reunións. En canto a coordinación externa recolle sen especificar coordinación con outros profesionais implicados.

4: FERROVIAL: 12,95 puntos

Apartado 1: 2,9 puntos.

Separa poboación por parroquias pero non por sexo e detalla o número total de maiores de 65 anos. Non describe os servizos sociais de Ames, nin equipamentos comunitarios, nin proposta para a adaptación á realidade. Nomea bolsa de emprego formada por persoal local e de municipios achegados. Detalla que realizará a cobertura de vacantes polo sistema de promoción interna. Comprométese a mercar a provedores da zona. Nomea o acceso ó emprego de grupos de risco, menciona a colaboración con Integra, Fundosa, Fundación Rais e Escola de Oficios. Detalla a aplicación da ordenanza con referencia á igualdade entre homes e mulleres.

Apartado 2: 2,9 puntos.

Detalla profesionais directivos e organigrama pero sen concretar dispoñibilidade para Ames. Describe o procedemento de substitución. Mellora o prazo de alta urxente a 18 horas. Realiza a visita inicial da coordinadora coa auxiliar. Non nomea protocolos de selección de persoal. Detalla cursos de interese con máis de 30 horas pero non cita nada para outros colectivos nin recolle medidas de conciliación nin estabilidade laboral.

Apartado 3: 0,6 puntos

Detalla algunha innovación pero non a cuantifica, polo que non se pode valorar. Programa GESAD e Call Center.

Apartado 4: 1,6 puntos.

Nomea e aporta copia de UNE 158301. Realiza a resolución de queixas en tempo real, pero non concreta o prazo: "menor tempo posible". Realiza o seguimento a través do programa, pero non fai avaliación periódica do servizo.

Apartado 5: 4,95 puntos.

Describe protocolos de actuación de forma detallada aínda que confusos ó empregar abreviaturas. Nomea cadro de mando integral que non se valora. Só nomea os modelos de rexistros (soportes) pero non os explica. En canto ao informe de seguimento si fai mención, pero faltan apartados como a valoración profesional. Aporta organigrama de organización, pero non concreta o seu funcionamento. Non detalla os elementos de coordinación externa.

5- IDADES: 19,9 puntos

*(Este proxecto está presentado cunha tipografía con tamaño inferior ó requirido nos pregos)*

Apartado 1: 2,8 puntos.

Detalla poboación por idades e concreta por sexo no caso das persoas maiores. Non describe os servizos sociais de Ames, nin equipamentos comunitarios, nin proposta para a adaptación á realidade. Nomea bolsa

de CV e entrevista persoal. Destaca especialmente un proceso de selección de alumnado de especial protección a criterio técnico municipal. Oferta un programa de formación para certificado de profesionalidade, e un compromiso de contratación do alumnado do 20 %. Non fai referencia ó plan de igualdade nin de accesibilidade universal.

Apartado 2: 5,25 puntos.

A persoa coordinadora e a auxiliar de coordinación serán profesionais do traballo social. Describe outros técnicos non avaliados por non detallar horas e adscrición a Ames. Organización flexible e contando coa recomendación dos servizos sociais de Ames. Non nomea prazos de substitución para situación previstas e imprevistas, así como para as urxencias. Realiza a visita inicial da traballadora social e visita de acompañamento ás dúas primeiras xornadas. Cita bolsa de emprego con CV. Detalla cursos de interese para as profesionais do servizo de máis de 30 horas, con diferentes accións formativas ata o 2018. Non nomea oferta formativa para outros colectivos. Mellora a ratio de estabilidade laboral do Convenio nun 10 %. En canto a medidas de conciliación aumenta en 2 semanas a licenza por maternidade.

Apartado 3: 2 puntos

Detalla innovacións consideradas de interese (terminal de emerxencia para tódalas persoas usuarias e roupa a desbotar no caso de persoas usuarias con enfermidades infecto-contaxiosas, etc). Conta co programa CIGESOC-CIGESAD. Dispón de coordinación telefónica para as persoas usuarias 24 horas con carácter gratuíto.

Apartado 4: 1,6 puntos.

Conta con UNE 158301. Non concreta a resolución de queixas, non detalla prazos, resultando moi xenérico. Aporta enquisa anual de valoración de satisfacción e valoración de satisfacción no informe bimestral.

Apartado 5: 8,25 puntos.

Enuncia e detalla de forma coherente varios protocolos. Nomea que anexa proxecto de intervención e escala de valoración (non se acompaña na documentación). En canto ó proxecto de intervención refire adaptación á normativa autonómica. Na coordinación interna detalla dispoñibilidade telefónica 24 horas e reunións semanais e mensuais coas auxiliares de SAF, pero non se explica con que profesionais. Respecto da coordinación externa, oferta a dispoñibilidade telefónica 24 horas e calquera reunión que se considere oportuna dende os servizos sociais de Ames. Establece posibles liñas de coordinación con persoal de saúde e educadora familiar.

## 6- CLECE: 14,15 puntos

Apartado 1: 3,05 puntos.

Detalla poboación por idades e realiza unha análise poboacional con perspectiva social. Na organización dos servizos sociais de Ames, menciona área de muller e traballo con Cáritas. Non describe equipamentos comunitarios nin proposta para a adaptación á realidade. Nomea bolsa de emprego e cita traballar en colaboración coa bolsa de emprego de Cáritas. Sinala os colectivos de exclusión como preferentes para a formación. Fala de estratexias xenéricas de inserción que non concreta. Detalla 2 webs de formación. Conta con Plan de Igualdade.

Apartado 2: 1,3 puntos.

Cita de forma difusa, diferentes profesionais directivos, pero sen detallar dispoñibilidade en Ames. Si nomea traballadora social no equipo, pero non como coordinadora. Non fala de planificación do equipo de traballo nin protocolos de selección de persoal. Non mellora os prazos de alta urxente. Realiza a visita inicial da traballadora social. Detalla cursos de interese con máis de 30 horas pero non oferta formación para outros colectivo. Non recolle medidas de conciliación nin estabilidade laboral.

Apartado 3: 0,6 puntos

Non nomea innovacións no domicilio da persoa usuaria. Conta co programa ASISTO e táblets para o persoal.

Apartado 4: 1,6 puntos.

Nomea e aporta copia da ISO 9001 e UNE 158301. Realiza a resolución de queixas con recollida das mesmas no prazo de 48h. Elabora informe social de incidencia sen detallar o prazo e fai unha avaliación anual de persoas usuarias.

Apartado 5: 7,6 puntos.

Relata varios protocolos válidos, con redacción confusa. Non aporta soportes documentais, referíndose a aplicación ASISTO. Non describe proxecto de intervención nin o informe de seguimento. Con respecto á coordinación interna establece unha reunión mensual entre xefe de servizo e coordinador que non se valora. Realiza reunións periódicas coas auxiliares de SAF sen determinar a periodicidade. En relación á coordinación externa aportará informes quincenais nos casos especiais e a maiores, semestrais. Detalla correctamente a realización de reunións co resto de persoal e con outros recursos, contando coa supervisión de servizos sociais.

## 7- SOCISER: 27,4 puntos

Apartado 1: 3,6 puntos.

Detalla poboación por entidades, sexo e grandes grupos de idade, incluíndo a potencialmente dependente, as taxas e movementos naturais. Describe o paro por sectores de actividade e a organización territorial. Menciona o Plan de Igualdade de Ames. Non cita os equipamentos comunitarios nin proposta para a adaptación á realidade. Nomea a bolsa de traballo e alumnado en prácticas. Non detalla mecanismos de emprego. Enumera persoas usuarias en risco de exclusión. Cita o Programa de reinserción laboral. Conta con Plan de Igualdade.

Apartado 2: 4,85 puntos.

A persoa coordinadora é traballadora social, e cita outros profesionais de apoio sen concretar a adicación a Ames. Detalla o cuadrante de horarios. Mellora o prazo de alta urgente. Realiza unha visita inicial coa traballadora social e outra para a presentación da auxiliar. Ten bolsa de emprego con 200 auxiliares. Detalla cursos sen especificar o número de horas polo que non se valora. Non nomea ningunha oferta formativa para o resto de colectivos. A ratio de estabilidade laboral é superior ao 80%, co obxectivo do 100%. Presenta medidas de conciliación axeitadas.

Apartado 3: 2 puntos

As innovacións no propio domicilio se consideran idóneas. Conta co programa GESAD. Ten atención telefónica 24 horas.

Apartado 4: 3 puntos.

Nomea e presenta ISO 9001 e UNE158301. Ten un sistema de comunicación inmediata de incidencias ao Concello. En 24 horas emite informe detallado a servizos sociais para remitir ao Servizo de Inspección e detalla o procedemento a seguir. Describe polo miúdo o seguimento a realizar con indicadores.

Apartado 5: 13,95 puntos.

Enuncia un número elevado de protocolos, pero con pouco detalle nalgún deles. Presenta unha relación de soportes documentais ampla e concreta, facendo referencia á revisión dos mesmos nos anexos (non se acompañan na documentación). De igual xeito ocorre co proxecto de intervención e co informe de seguimento, xa que contan cos apartados esixibles pero non se pode visualizar o desenvolvemento dos



mesmos ó facer referencia a uns anexos que non constan na documentación. Excelente coordinación interna e externa.

#### 8- ULLA-SAR: 15,25 puntos

*(Este proxecto recolle a sede operativa no Concello de Padrón)*

Apartado 1: 1,5 puntos.

Detalla poboación por parroquias. Separa núcleos de poboación importantes. Figura pirámide poboacional. Non describe os servizos sociais de Ames, nin os equipamentos comunitarios nin realiza proposta para a adaptación á realidade. Detalla que vai contratar veciños de Ames a través do servizo de emprego do Concello que non se valora. Nomea servizo de emprego xenérica e non recolle estratexias de emprego, citando a posibilidade a "persoas con algunha dificultade", que non se valora. Non fai referencia ó plan de igualdade nin de accesibilidade universal.

Apartado 2: 1,25 puntos.

A coordinación será realizada pola traballadora social. Nomea outros profesionais pero non concreta a adicación a Ames. Non cita a planificación do traballo nin mellora o prazo da alta de urxencia. Realiza visita inicial a traballadora social e unha segunda para a presentación da auxiliar. Non describe protocolos de selección de persoal. Detalla cursos sen especificar o número de horas. Non nomea oferta formativa para outros colectivos, nin estabilidade laboral nin medidas de conciliación.

Apartado 3: 0,6 puntos

Nomea axudas técnicas pero non as cuantifica. Conta co programa ATLANTIC-SAD e con atención telefónica 24 horas.

Apartado 4: 1 puntos.

Nomea e presenta a ISO 9001. Non concreta o sistema de resolución de queixas, nin os prazos. Realiza unha avaliación de satisfacción da persoa usuaria.

Apartado 5: 10,9 puntos.

Detalla protocolos axeitados polo miúdo. No protocolo de baixas recolle tarefas que lle corresponden ó Concello. Nomea unha pequena relación de soportes documentais, algúns deles de competencia municipal. Detalla o contido do proxecto de intervención e a emisión de informes sociais. Con respecto á coordinación interna realiza unha reunión mensual individual con cada auxiliar. Describe que fai a entrega do horario de traballo e das tarefas a realizar a primeiros de cada mes (considérase que debería ser a finais do mes anterior). Conta con teléfono 24 horas para incidencias. No tocante á coordinación externa ofrece reunión de maneira inmediata e atención telefónica 24 horas.

#### 9- TRONCOSO:16 puntos

*(Esta entidade, pese a facer referencia ós pregos de prescricións técnicas, só nomea 3 cadeiras xiratorias cando as mínimas esixidas son 5)*

Apartado 1: 0 puntos.

Non aporta información neste apartado.

Apartado 2: 3,8 puntos.

A coordinación será realizada pola traballadora social. Valórase positivo o apoio dun profesional auxiliar de farmacia como soporte ás auxiliares na supervisión de medicación. Describe parte do funcionamento do servizo con funcións que son de competencia municipal. Mellora o prazo de alta urxente a 24 horas. A visita inicial realízase por parte da traballadora social tras establecer contacto telefónico. Explica criterios de asignación de auxiliares pero non concreta o procedemento a seguir. Compromete accións formativas de máis de 30 horas. Non realiza oferta formativa para outros colectivos, nin mellora o convenio en canto a estabilidade laboral. Non propón medidas de conciliación.

Apartado 3: 2 puntos

As innovacións que prantexa no propio domicilio considéranse idóneas. Destacable como positivo a terapia con animais e a marcha nórdica. Conta co programa GESAD. Ofrece atención telefónica 24 horas.

Apartado 4: 0,3 puntos.

Non nomea as certificacións de xestión de calidade. En relación á resolución de queixas infórmanse en 24 horas e realizan o informe de seguimento en 5 días. Non nomea sistemas de seguimento e avaliación.

Apartado 5: 9,9 puntos.

Só cita, sen detallar, os protocolos e soportes documentais. Algúns destes soportes son competencia municipal. Nomea o proxecto de intervención e o informe de seguimento. Con respecto á coordinación interna, compromete notificación de incidencia no mesmo día entre auxiliar e empresa, reunión mensual con auxiliares e teléfono 24 horas para incidencias. No tocante á coordinación externa, realiza a notificación de queixas e suxestións en 24 horas e reunión semanal cos servizos sociais. Ofrece memoria mensual e teléfono 24 horas para incidencias.

10- ALALÁS: 19,3 puntos

Apartado 1: 3,75 Puntos.

Separa poboación por sexo e en grandes grupos de idade. Nomea parroquias e porcentaxe de poboación nos 2 núcleos máis poboados. Detalla os sectores de produción. Non describe os servizos sociais de Ames, nin os equipamentos comunitarios, a excepción da oficina de emprego local, nin tampouco fai a proposta para a adaptación á realidade. Detalla bolsa de emprego por fases e propón acordo de colaboración con entidades locais e oficina de emprego local. Cita que contrata 1 de cada 10 profesionais con dificultade de acceso ó mercado laboral e a listaxe de reserva da bolsa de emprego será baixo criterios de promoción da igualdade e accesibilidade universal.

Apartado 2: 3,5 puntos.

A coordinación será realizada pola traballadora social e ofrece departamento de asesoramento terapéutico a demanda do Concello. Presenta organización dos cuadrantes quincenalmente co GESAD. Realiza unha visita inicial da coordinadora e outra coa nova auxiliar. Non detalla protocolo de selección de persoal. Propón cursos de formación para traballadores do SAF de máis de 30 horas. Non nomea oferta formativa para outros colectivos, nin mellora o convenio en canto a estabilidade laboral, nin propón medidas de conciliación.

Apartado 3: 0,6 puntos

Cita campañas de prevención non consideradas de interese. Conta co programa GESAD.

Apartado 4: 2,2 puntos.

Conta coa ISO 9001 ( presenta rexistro para comprobación informática). Realiza traslado inmediato ó Concello para resolución das queixas. En 48 horas da resposta por escrito á persoa demandante, non considerado como positivo. Realiza unha enquisa de satisfacción anual con formulario.

Apartado 5: 9,25 puntos.

Detalla e explica correctamente varios protocolos e achega algún modelo. O protocolo de inicio resulta confuso polos prazos de elaboración do proxecto e entrega do mesmo. Non se describen soportes documentais a empregar, agás proxecto de intervención, que resulta idóneo, así como o informe de seguimento. Con respecto á coordinación interna realiza comunicación individual coas auxiliares de xeito horizontal e vertical, que pode ser realizada pola auxiliar de coordinación, non considerado positivo. Dispón de caixa de suxestión con resposta en 24 horas. Describe, a nivel externo, unha reunión cada 6 meses cos técnicos e, de ser precisa, antes do mes. Non nomea coordinación con outros profesionais.

11-ATENDO: 23,95 puntos

*(Esta entidade recolle como innovación charlas formativas para cuidadores, xa a valorar nos criterios avaliados de forma automática)*

Apartado 1: 4 puntos.

Análise sociodemográfico correcto. Non describe os servizos sociais de Ames, nin os equipamentos comunitarios nin a proposta para a adaptación á realidade. Nomea bolsa de emprego. Non cita mecanismos de emprego. Realiza convenios con Cáritas, Cruz Vermella e Integra, con preferencia de contratación de persoas usuarias de servizos sociais en risco de exclusión. Conta con plan de igualdade.

Apartado 2: 5,75 puntos.

A persoa coordinadora é traballadora social, e cita outros profesionais de apoio sen concretar a adicación a Ames. Detalla o cuadrante de horarios. Cita dobre referente ou caso compartido para substitucións. Mellora o prazo de alta urgente. Detalla comunicación previa aos servizos sociais sobre a selección de persoal. Detalla cursos de formación de interese de máis de 30 horas. Contan cunha ratio de estabilidade do 90% e teñen en conta, sen detallar, o principio de conciliación na organización do servizo.

Apartado 3: 1 punto

Realizan trípticos non considerados de interese e bolsa de empréstimo de axudas técnicas a maiores das ofertadas, non estando cuantificadas, nin detalladas, polo que non se valoran. Programa TOKappSchool de grupo de seguimento que non se considera de interese. Conta co programa GESAD. Ofrece atención telefónica 24 horas.

Apartado 4: 2,6 puntos.

Nomea e presenta a ISO 9001. Detalla o procedemento a seguir ante a queixa e a remisión ao Servizo de Inspección. Non detalla como procederá co Concello. Comunicación urgente en caso de incidencia, e telefonicamente e por escrito en 12 horas. Detalla o procedemento de seguimento e avaliación con indicadores, valorándose como axeitado.

Apartado 5: 10,6 puntos.

Enumera unha variedade moi ampla de protocolos, sen detallalos. Describe en profundidade 4 procedementos. Cita variedade ampla de soportes. Describe informe de seguimento e áreas de intervención de xeito correcto pero breve. Describe unha correcta coordinación interna. Con respecto á coordinación externa só describe someramente a coordinación con servizos sociais, sen figurar con outros profesionais. Oferta o sistema de atención telefónica 24 horas.

12- SALUVI: 12,95 puntos

*(Este proxecto está presentado cunha tipografía con tamaño inferior ó requirido nos pregos.)*

Apartado 1: 1,65 puntos.

Detalla poboación por idade e sexo, por parroquias. Non describe os servizos sociais de Ames, nin os equipamentos comunitarios, nin a proposta para a adaptación á realidade. Nomea bolsa de emprego. Non cita mecanismos de emprego e non detalla os colectivos de difícil inserción.

Apartado 2: 2,85 puntos.

A persoa coordinadora será traballadora social. A profesional de apoio e reforzo está sen especificar. Recolle un organigrama sen cadrante de horarios, nin planificación. Mellora o prazo de alta urxente. A coordinadora fai visita inicial con auxiliares. Non nomea protocolos de selección de persoal. Detalla cursos de interese para as profesionais do servizo de máis de 30 horas. Non nomea oferta formativa para outros colectivos. Detalla a ratio de estabilidade laboral recollida por convenio e non fai referencia á conciliación.

Apartado 3: 0,3 puntos

Oferta 1 praza de urxencia residencial en Pontevedra e 20 faixas de contención para as auxiliares de SAF. Non presenta programa informático de coordinación.

Apartado 4: 0,9 puntos.

Non nomea nin acompaña certificación de calidade. Realiza a avaliación a través do plan de calidade da empresa con indicadores. En canto á resolución de queixas realiza remisión ó Concello en 24 horas e resposta en 15 días, non valorado como positivo. Explica o modelo de informe de seguimento, a memoria anual de avaliación e a enquisa de satisfacción, sen aportar formulario nin indicadores.

Apartado 5: 7,25 puntos.

Nomea protocolos, con redacción correcta pero escasa nalgún deles. Non aporta soportes documentais. Realiza o proxecto de intervención e informe de seguimento, explicando minimamente os contidos. Propón reunión mensual de traballadora social con dirección e persoal de apoio que non se valora. A coordinación coas auxiliares de SAF, será con reunión mensual, grupal o individual. Atención telefónica "de xeito inmediato". No tocante á coordinación externa con servizos sociais ofrece reunión de xeito inmediato para incidencias. Non nomea outros profesionais.

## CONCLUSIÓN

Do procedemento de avaliación das propostas achegadas conclúese que o resultado final foi o seguinte:

Proxecto Técnico do servizo de axuda no fogar do Concello de Ames..... De 0 a 45 puntos													
	Puntuación	FEPAS	EULEN	SERVITAL	FERROVIAL	IDADES	CLECE	SOCISER	ULLA-SAR	TRONCOSO	ALALAS	ATENDO	(SALUVI)
Puntuación Apartado 1	ATA 10 PUNTOS	3,8	2,6	1,3	2,9	2,8	3,05	3,6	1,5	0	3,75	4	1,65
Puntuación Apartado 2	ATA 10 PUNTOS	3,4	2,5	2,45	2,9	5,25	1,3	4,85	1,25	3,8	3,5	5,75	2,85
Puntuación Apartado 3	ATA 2 PUNTOS	1,2	0,9	1,3	0,6	2	0,6	2	0,6	2	0,6	1	0,3
Puntuación Apartado 4	ATA 3 PUNTOS	1,9	2,3	1,9	1,6	1,6	1,6	3	1	0,3	2,2	2,6	0,9
Puntuación Apartado 5	ATA 20 PUNTOS	11,55	6,2	13,25	4,95	8,25	7,6	13,95	10,9	9,9	9,25	10,6	7,25
<b>TOTAL Puntuación</b>	<b>ATA 45 PUNTOS</b>	<b>21,85</b>	<b>14,5</b>	<b>20,2</b>	<b>12,95</b>	<b>19,9</b>	<b>14,15</b>	<b>27,4</b>	<b>15,25</b>	<b>16</b>	<b>19,3</b>	<b>23,95</b>	<b>12,95</b>

Ames a 10 de maio do 2017

Asdo. Marta Capeáns Outeiro  
Traballadora Social Col. 1020

Asdo. Mónica Rodríguez Palacio  
Traballadora Social Col. 752

Asdo. Jesús A. Tato Rial  
Traballador Social Col. 1253

