



**CONTRATO DE SERVICIOS QUE CONLLEVA PRESTACIONES DIRECTAS A FAVOR DE LA CIUDADANÍA DENOMINADO "GESTIÓN DE OCHO CENTROS DE APOYO A LAS FAMILIAS (CAF)". LOTE 2.**

**INFORME TÉCNICO DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES.**

Desde el Departamento de Familia se ha procedido a realizar una valoración técnica del proyecto presentado por la entidad admitida al procedimiento abierto para el contrato administrativo de servicios que conlleva prestaciones directas a favor de la ciudadanía denominado: "Gestión de ocho centros de apoyo a las Familias (CAF)". Lote 2

**Entidades Admitidas:**

1. Asociación para la protección del menor en los procesos de separación de sus progenitores (en adelante, APROME).

De acuerdo con los criterios establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, el resultado de la valoración de los proyectos presentados es el siguiente:

**1.- APROME**

**TOTAL: 41.75 PUNTOS**

---

**CRITERIO 1. Justificación técnica del proyecto presentado: definición, objetivos y fines, necesidades a cubrir y perfil de la población a atender, estructura. Hasta 7 puntos.**

**TOTAL 5,75 PUNTOS**

**1.1. Justificación técnica del proyecto, definición, objetivos y fines (Hasta 3 puntos).**

No realiza una justificación técnica del proyecto CAF, lo que sí justifica es el porqué de la intervención en los servicios del CAF. Tampoco hace ninguna referencia al marco normativo.

Define el recurso y plantea de manera muy precisa los objetivos generales y específicos de los CAF.

Presenta adecuadamente los beneficios de los centros multiservicios como son los CAF.



Puntuación: 2 puntos.

**1.2. Identificación de las necesidades a cubrir y perfil de la población a atender (Hasta 4 puntos).**

Realiza un correcto y detallado análisis demográfico de las familias por cada CAF y por los distritos de cada CAF, haciendo referencia expresa a las fuentes de información que utiliza.

En base a este análisis describe las necesidades de las familias y las dificultades familiares en función de las mismas.

Identifica propuestas de intervención adaptadas al perfil de población de cada CAF, algunas de ellas son novedosas y otras ya se están realizando.

Puntuación: 3,75 puntos.

**CRITERIO 2. Estructura organizativa de los servicios de los CAF y características de la intervención y metodología en cada uno de ellos. Hasta 18 puntos.**

**TOTAL 15 PUNTOS**

**2.1. Presentación de la estructura organizativa de los servicios de los CAF, definición y funcionamiento de cada uno de ellos. (Hasta 4 puntos).**

Detalla con gran precisión todos los servicios del CAF, realizando una justificación teórica de cada servicio en la que recoge sus objetivos y metodología.

Presenta un flujograma del proceso de intervención muy clarificador.

En el servicio de atención y prevención de las relaciones de violencia en el ámbito familiar citan normativa en la que se respalda, así como detallan la intervención a realizar con el agresor.

En el servicio de mediación, la entidad no explica el punto de información de mediación intrajudicial (PIM) y solo lo incluye en el flujograma.

En el nuevo servicio espacio de crianza casa grande, cuando hace referencia al espacio de prevención indicada, establece cinco grupos en función de los siguientes tramos de edad: 0-6 meses, 7-18 meses, 19-36 meses, 4 – 6 años. En cada uno de los grupos programa 5 sesiones que define de manera concreta.

Como propuesta novedosa y en consonancia con los objetivos de la Dirección General de Familia e Infancia, crean un programa de apoyo a la natalidad dirigido a los futuros padres y madres con el objetivo de prepararlos para los cambios que deben afrontar, mitos y creencia, nuevos roles y nuevas necesidades. Consta de charlas y dos grupos de intervención: mentoring parental y grupo de apoyo en procesos de reproducción asistida, ambos están muy bien planteados.

Puntuación: 3,75 puntos.



## **2.2. Descripción de las características de la intervención. (Hasta 3 puntos).**

Aunque está recogido en un punto anterior y resulta dificultoso la búsqueda de la información, recoge la descripción de los servicios incluyendo las características de la intervención. Aunque son adecuadas, sería necesario ampliarlas más.

Puntuación: 2 puntos.

## **2.3. Desarrollo de la metodología y de sus procesos de atención en función de los perfiles de las familias y del servicio desde el que se está interviniendo. (Hasta 4 puntos).**

Al igual que ya sucedía en el punto anterior, la información que da respuesta a este apartado se encuentra en un punto previo.

Incluye la metodología y realiza un flujograma de cada uno de los procesos de los diferentes servicios del CAF muy clarificadora. Sería conveniente incluir la explicación de cada uno de ellos.

Resultan muy interesantes las reuniones de coordinación que recoge entre profesionales de diferentes servicios del CAF que están trabajando con una misma familia.

Puntuación: 3 puntos.

## **2.4. Procesos de articulación del trabajo, recursos que pueden intervenir con la población usuaria de los CAF. (Hasta 2 puntos).**

Articulan el trabajo con la red de recursos distritales entorno a cinco ejes que explican correctamente: asesoramiento técnico a profesionales de otros servicios, realización de acciones formativas en ubicaciones fuera del CAF, difusión, coordinación con los servicios de participación comunitaria (foros, mesas, jornadas...) y coordinaciones técnicas con servicios de educación, sanitarios, servicios sociales, CAI,...

Puntuación: 2 puntos.

## **2.5. Propuesta de procedimiento de trabajo con las familias derivadas por el sistema judicial. (Hasta 3 puntos).**

La entidad realiza propuestas de gran interés sobre cómo mejorar la atención a las familias derivadas por los juzgados: asignar los casos de juzgados a profesionales especializados y si es posible con trabajo previo en un Punto de Encuentro Familiar, facilitar formación y supervisión específica a los profesionales que atienden estos casos y ampliar el número de sesiones de intervención por la complejidad que implican. Proponen elaborar un documento base que defina concretamente el perfil de las familias que pueden ser atendidas, los criterios de inclusión y exclusión,...

Para favorecer que los conflictos familiares no se deterioren hasta la cronificación en el sistema judicial, crea un grupo de apoyo mutuo para reducir el impacto de la ruptura, definen los objetivos, la metodología y el contenido de las sesiones.



Con esta misma finalidad preventiva plantea una charla informativa en sede judicial (idea novedosa) a la que los jueces propondrán a las familias asistir en los propios juzgados.

Se proponen diferentes tipos de reuniones de coordinación entre los CAF y el sistema judicial: informativas y de evaluación y técnicas de casos concretos.

También proponen elaborar un protocolo de buenas prácticas y una guía de colaboración entre CAF y los equipos psicosociales de los juzgados.

Puntuación: 3 puntos.

**2.6. Estrategias que favorezcan el acceso a los CAF a familias que cumplen el perfil de atención y no demandan los servicios de los mismos. (Hasta 2 puntos).**

Plantea estrategias y acciones concretas que son interesantes como unas jornadas de apoyo a las familias, una reunión anual con servicios sociales y recursos educativos, así como la elaboración de infografías y folletos. La estrategia de difusión en sus propias redes sociales es escasa.

También propone otras estrategias que ya se están realizando.

Puntuación: 1,25 puntos.

**CRITERIO 3. Organización y gestión de recursos humanos y materiales para la adecuada ejecución del trabajo en los centros. Definición de las funciones directivas y de los profesionales que integran el CAF. (Hasta 12 puntos.)**

**TOTAL 9,75 PUNTOS**

**3.1. Organización de los recursos humanos y descripción de la estructura organizativa y del funcionamiento de los equipos. (Hasta 4 puntos).**

Plantea que para la adecuada gestión de los recursos humanos es fundamental la gestión por competencias de los profesionales (bancos de talento), así como la mejora de las condiciones laborales (propone medidas concretas).

Con respecto a la estructura organizativa y al funcionamiento de los equipos, señala a un responsable por servicio y marca los horarios de los profesionales en función de las familias que acuden a los CAF con ejemplos concretos; presenta una tabla del horario. Diseña cuadros sobre capacidad máxima de atención en cada CAF que no siempre son claros.

Sería necesario concretar mejor la organización de la agenda de trabajo así como la claridad de los cuadros sobre la capacidad máxima de atención.

En cumplimiento de la Ley Orgánica 8/2021, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, señala que habrá un profesional responsable de su cumplimiento.



Puntuación: 3 puntos.

**3.2. Herramientas de gestión para la distribución de la plantilla y visibilización de cargas laborales. Ejemplos concretos. (Hasta 1 punto).**

El aplicativo informático de la entidad permite gestionar la agenda que organiza el trabajo de cada profesional y valora la carga de tareas por profesional; el planteamiento que hace es genérico.

Presenta la distribución de la plantilla en función de los espacios de trabajo disponibles en cada CAF.

Hace un cálculo de la capacidad máxima de atención de cada CAF y explica el registro de control de fichaje.

No plantea ejemplos concretos.

Puntuación: 0,75 puntos.

**3.3. Funciones directivas específicas y funciones de cada uno de los profesionales que integran los CAF. (Hasta 4 puntos).**

Enumera las funciones de cada uno de los profesionales del CAF de forma genérica y también por servicios.

Puntuación: 3 puntos.

**3.4. Plan anual de supervisión técnica dirigida a profesionales. (Hasta 2 puntos).**

Plantea seis sesiones de supervisión externa estructurada en dos modalidades: tres sesiones centradas en dinámica de grupos y emociones y otras tres sesiones para abordar técnicas, estrategias y metodología de intervención. Marca una previsión de calendarización de las sesiones.

Plantea como medidas complementarias un plan de formación continua basado en facilitar que los profesionales puedan acudir a jornadas o realizar masters (siendo posible hacerlo con beca de la entidad) y así como en realizar formación interna relacionada con la intervención en los CAF.

Puntuación: 2 puntos.

**3.5. Organización de los recursos materiales. (Hasta 1 punto).**

Establece criterios comunes para la distribución de espacios y define de manera muy concreta los espacios de cada CAF, su utilidad, así como el mobiliario del que disponen. Presenta un cuadro con los equipamientos telefónicos e informáticos de los que se va a disponer.

Puntuación: 1 punto

**CRITERIO 4 Sistemas de información que recojan todos los datos e indicadores de las personas atendidas, así como las actuaciones e intervenciones profesionales desarrolladas. Sistema de calidad. Desarrollo de un plan de seguimiento periódico de indicadores de actividad, proceso y resultados.**

**Hasta 13 puntos.**

**TOTAL 11,25 PUNTOS**

**4.1. Disposición de un sistema de información por cada centro que recojan los datos de las personas atendidas y de las intervenciones y actuaciones desarrolladas por los profesionales del centro. Dicho sistema de información deberá facilitar el acceso y descarga de todos los datos existentes y dar respuesta a todos aquellos indicadores necesarios para la rendición de cuentas tanto por la actividad desarrollada como por los resultados de forma que pueda orientar la toma de decisiones, la evaluación de la Carta de Servicios, el cumplimiento del compromiso con el Portal de Datos Abiertos.. (Hasta 7 puntos).**

La entidad posee una plataforma informática que cuenta con interfaz personalizada para cada centro y usuario. En esta se recogerá toda la información de las familias atendidas y de las intervenciones y actuaciones desarrolladas por los profesionales del centro. Dentro de la aplicación digital de la empresa cuentan con una herramienta propia para CAF (InfoCAF).

La entidad también posee una hoja de cálculo en la que están recogidos los registros a reunir en CAF. El tipo de registros que incluyen son los adecuados para el servicio de CAF, puesto que con la información que recogen es posible construir los indicadores de la Carta de Servicios de estos centros. Especifica que los datos se darán segregados por sexo.

Tienen controles de acceso que permiten la protección de los derechos de las personas usuarias y tiene en cuenta las medidas de ciberseguridad adecuadas a los estándares vigentes.

Permite intercambio de información síncrono y asíncrono de acuerdo con los estándares de IAM así como la exportación de datos en formato abierto. Compatible con sistemas de información del Ayuntamiento.

El directorio de la agenda incluye: agenda personal y de equipo, expedientes, carpeta de información del centro y personalizada y control de datos.

Designa para este contrato a una persona responsable a nivel técnico y funcional, así como a un interlocutor con el Ayuntamiento en temas de sistema de información.

No garantiza la inclusión de las variables que se necesiten en cualquier momento.

Puntuación: 6.50 puntos



#### **4.2. Desarrollo de un sistema de calidad que también incluya la Carta de Servicios de los CAF, así como su cumplimiento y propuesta de mejora continua. (Hasta 3 puntos)**

APROME cuenta con el sistema de calidad en la gestión basado en el modelo o certificado de calidad "Reconocimiento a la gestión y al compromiso social", especialmente diseñado para implementar en organizaciones sin ánimo de lucro y que aglutina estándares relacionados con la gestión, los principios éticos, la transparencia y el compromiso social, que una vez implantado es evaluado por la certificadora Bureau Veritas.

Señalan, además, que la entidad aplicará a este centro la lógica REDER, que es un sistema de calidad alineado con el modelo EFQM y otros estándares de calidad que se fundamentan en el desarrollo de cinco aspectos: gestión por procesos; objetivos, indicadores, y resultados esperados; plataforma informática; lógica REDER y otros mecanismos para el control y detección de posibles disfunciones y diseño de implementación de mejoras.

La entidad se compromete a la gestión para el cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en la Carta de Servicios de los CAF pero no explica de manera concreta como incluirla y no presenta propuestas de mejora continua.

Incorpora modelo CAF de autoevaluación.

Incluye la responsabilidad social como compromiso de calidad del CAF y también la aplicación del enfoque de derechos humanos y de perspectiva de género.

Puntuación: 2 puntos

#### **4.3. Propuesta de un plan de seguimiento periódico con recogida y análisis sistemáticos de indicadores de actividad, proceso y resultados. (Hasta 3 puntos)**

La entidad presenta una muy buena propuesta de plan de evaluación basada en la recogida de datos, la construcción de indicadores (de actividad, proceso y resultados) y la emisión de informes de análisis. Todo ello con los fines de mejora del programa, rendición de cuentas y alumbramiento de acciones futuras. Objetivos del sistema muy bien formulados.

Plantea de manera correcta las fases de recogida de datos y análisis. Propone llevar a cabo una evaluación mixta y con diseño preexperimental pre y post sin grupos de control lo cual supone un plus en el seguimiento. El seguimiento se basará en la recogida de datos en informes mensuales que se presentarán para su análisis al Departamento de Familia.

Recoge preguntas clave que resultan muy útiles para definir los indicadores de actividad, de proceso y de resultado.

Aportan propuesta de matriz de evaluación que más es una tabla de indicadores con los resultados esperados y la fuente de verificación con algún error.



Sí tiene en cuenta el cumplimiento de los compromisos recogidos en la Carta de Servicios de los CAF, así como la valoración de la satisfacción de las personas usuarias de los servicios del centro.

Puntuación: 2,75 puntos

*Firmado electrónicamente*  
LA ADJUNTA DEL DEPARTAMENTO DE FAMILIA

Rocío Gómez Nieto

*Firmado electrónicamente*  
LA JEFA DEL DEPARTAMENTO DE FAMILIA

Cristina Nuez Vicente