

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES APLICABLE A L'ACORD MARC AMB DIVERSES EMPRESES PER A LA PRESTACIÓ DE SERVEIS DE SUPORT TÈCNIC ALS ENS LOCALS DE LA PROVÍNCIA DE BARCELONA PER A LA MILLORA DELS CRITERIS DE REGISTRE DE L'ATENCIÓ SOCIAL AL SISTEMA D'INFORMACIÓ DE SERVEIS SOCIALS-HÈSTIA**1. CONTEXT**

Els antecedents i el context d'aquest contracte es detallen al primer apartat de l'Acte d'inici d'aquest expedient.

L'instrument preferent per a l'exercici de les funcions d'assistència i cooperació local de la Diputació de Barcelona és el "Pla Xarxa de Govern Local", que s'aprova cada quatre anys coincidint amb el mandat polític d'aquesta administració. En el marc d'aquest Pla, i pel que fa a la prestació de serveis públics, es posen a disposició dels governs locals recursos de tipus tècnic, entre d'altres, a través d'un instrument de cooperació anomenat Catàleg de serveis.

La Gerència de Serveis Socials ofereix als ens locals de la província de Barcelona els diversos serveis que conformen aquest suport tècnic a través de l'esmentat Catàleg que es pot consultar al lloc web <https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/>

En l'oferta actual del Catàleg hi consta el recurs tècnic "Millora criteris de registre de l'atenció social al Sistema d'Informació de Serveis Socials – Hèstia" que s'adreça a les Àrees Bàsiques de Serveis Socials (ABSS) i té per objectiu identificar els processos clau d'atenció social i acordar els criteris de registre al sistema d'informació mitjançant sessions participatives amb l'equip de l'ABSS.

La Gerència de Serveis Socials no disposa del suficient personal tècnic per a la implementació en el territori de tots aquests recursos tècnics que ofereix a través del Catàleg, per la qual cosa ha de recórrer a la contractació externa.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present plec és fixar les prescripcions tècniques que han de regir la prestació de serveis de suport tècnic en la millora dels criteris de registre de l'atenció social al Sistema d'Informació de Serveis Socials - Hèstia, per part dels i de les professionals dels serveis socials bàsics municipals.

3. DESCRIPCIÓ GENERAL DEL SERVEI

Comprèn les actuacions de suport en la millora dels criteris de registre al sistema d'informació dels Serveis Socials - Hèstia per part dels professionals de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials Bàsics (ABSS d'ara endavant). L'àrea bàsica de serveis socials és la unitat territorial elemental d'atenció social, organitzada sobre una població mínima de 20.000 habitants, prenent com a base el municipi. Els municipis de menys de 20.000 habitants s'agrupen per constituir ABSS.

Així doncs, el suport tècnic es prestarà a les ABSS, tenint en compte que una ABSS es correspon a un municipi (quan tingui una població mínima de 20.000 habitants) o a una agrupació de municipis (quan aquests tinguin menys de 20.000 habitants), així com també a l'ens local de l'Ajuntament de Sant Just Desvern que malgrat que no forma una ABSS va sol·licitar, emparant-se a l'excepció recollida a les bases, el susdit recurs del Catàleg i que al llarg d'aquest PPT quedarà referit com a ens local.

Objectius:

- Identificar els processos claus a Hèstia.
- Compartir processos d'atenció i transformar-los en un registre únic de recollida.
- Instaurar una metodologia de treball conjunt per la revisió contínua dels processos de registre a Hèstia.
- Implicar als professionals de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials en el procés de registre. Fer participants als i les professionals dels acords relacionats amb els criteris i procés de registre a Hèstia.
- Establir criteris comuns de registre.
- Sensibilitzar als professionals vers la importància i beneficis del registre.
- Elaborar un manual de registre unificat per tota l'Àrea Bàsica de Serveis Socials

L'adjudicació dels contractes basats a les empreses seleccionades en l'acord marc es realitzarà d'acord amb les previsions de la clàusula 2 del Plec de Clàusules Administratives Particulars.

Cada servei que es presti a una ABS/ens local constituirà un contracte basat que tindrà una durada màxima d'un any per a la seva execució.

4. TASQUES A DESENVOLUPAR PELS CONTRACTISTES

Les tasques que es desenvolupin en el marc d'aquest acord marc es portaran a terme sota la supervisió del Servei de Suport als Serveis Socials Bàsics (en endavant SSSSB) de la Gerència de Serveis Socials de la Diputació de Barcelona. Comporten l'acompanyament i l'assessorament a l'equip tècnic de l'ABSS/ens local, per tal de prestar uns serveis públics de qualitat en matèria de serveis socials.

A continuació es detallen les tasques a desenvolupar en cada contracte basat:

a) Fase de llançament, que comporta les següents tasques:

- Participar en l'organització i assistir a una **reunió de llançament** amb els responsables de l'ABSS/ens local i la direcció tècnica del SSSSB. La sessió de llançament s'ha de celebrar amb un màxim de 3 setmanes a comptar des de la comunicació de l'aprovació del contracte basat.
- Definir el **Pla de treball**: es concreten els objectius definits en el punt 3 del PPT i que també s'identifiquen en el recurs del Catàleg 2022 d'acord amb la demanda i realitat de l'ABSS/ens local, també es defineixen els participants, i les expectatives dels destinataris de l'acompanyament.

El Pla de treball també ha d'incloure la relació de les sessions previstes (tema i contingut), la seva coherència i viabilitat, així com la concreció del calendari de les sessions de treball necessàries per desenvolupar la "Fase d'anàlisi i desenvolupament". També ha d'incloure la previsió d'entrega dels informes previstos en cada fase.

El **Pla de treball** s'haurà de lliurar a la direcció tècnica del SSSSB en els 15 dies posteriors a la realització de la reunió de llançament.

- Desenvolupar estratègies i metodologies de treball que s'ajustin a les especificitats dels treballs i garanteixin els estàndards de qualitat exigits.
- Recopilar la informació i la documentació que aportarà l'ABSS/ens local per al seu posterior anàlisi. Es tracta d'identificar i recollir tota informació generada i en possessió de l'ABSS/ens local relacionada amb processos d'atenció, l'organització del servei i de registre a Hèstia, si en disposen.

b) Fase d'anàlisi i desenvolupament, que comporta les següents tasques:

- Analitzar la documentació recopilada i aportada per l'ABSS/ens local i elaborar conclusions en el sentit de valorar la seva rellevància en els processos dels serveis socials bàsics, identificant i analitzant el procés de recepció, acollida, seguiment, i tancament dels casos o expedient per tal de poder traslladar-ho al registre de l'atenció a l'Hèstia.
- Elaborar i consensuar amb el referent del SSSSB la Diputació tots els materials de suport per al desenvolupament de les dinàmiques grupals que posteriorment es realitzaran a l'equip de l'ABSS/ens local.
- Convocar i dinamitzar les reunions del grup motor, les sessions de treball grupals i totes aquelles altres que es considerin necessàries, facilitant la participació i la implicació de l'equip de professionals destinataris/es del suport, ja siguin en

format presencial o telemàtic. Així mateix es considera que el mínim d'estàndard de qualitat en la dinamització sigui:

- Dirigir la sessió, propiciant la participació, l'interès i moderant el debat,
- Presentació i exposició dels temes i acords de la sessió anterior,
- Ressituar l'objecte de la sessió i context de treball, i
- Facilitar l'establiment d'acords de cada sessió.

Aquesta obligació es considera essencial.

- Realitzar un mínim de 4 sessions de treball grupal la freqüència de les quals serà de 3 a 4 setmanes entre cada sessió. En aquestes sessions:
 - el contractista les haurà de realitzar mitjançant metodologies que fomentin la participació per assolir els objectius de l'assessorament, i consensuar acords.
 - es realitzaran, com a regla general, a les dependències de les ABSS/ens local participants. Totes les sessions es podran realitzar en format a distància (telemàtic) si així s'acorda en el **Pla de treball** o el requereix qualsevol circumstància externa al servei.
- Lliurar a la direcció tècnica del SSSSB, la següent documentació durant el desenvolupament:
 - Informe numerat per sessió de treball grupal amb el contingut de les actuacions, i la relació d'acords, consensuats i pendents, que s'hagin realitzat en el procés d'assessorament a l'ABSS/ens local. A lliurar a l'ABSS/ens local com a màxim una setmana abans de la data de la següent sessió de treball grupal, per tal de facilitar la seva validació per part de l'equip Diba- Hèstia i dels/les professionals participants de l'ens local, i com annex a l'informe final. Aquesta obligació es considera essencial.
- Elaborar la **Guia final** de registre a l'Hèstia a través de la recollida dels informes numerats per sessió de treball grupal, elaborats i tancats després de cada sessió. Aquesta guia serà el document base de referència de cara a l'ús dels professionals del servei en el registre a l'eina. És, per tant, el document d'ús dels professionals que utilitzen el programa Hestia.

c) Fase de validació, presentació i lliurament, que comporta les següents tasques:

- Lliurar el document de **Guia final** a l'ABSS/ens local i a la Diputació de Barcelona, com a màxim 15 dies hàbils abans a la reunió de tancament.

- Participar en l'organització i assistir a la **reunió de tancament** amb els responsables de l'ABSS/ens local i la direcció tècnica del SSSSB, la qual es celebrarà com a màxim dos dies després de la darrera sessió de treball grupal.
- Elaborar i validar l'**esborrany** de l'**informe final** amb el SSSSB i l'ABSS/ens local. Incorporar les esmenes recollides, si s'escau, i elaborar l'**Informe final** on es reculli el detall de totes les actuacions realitzades (reunions, participants, etc.).
- Lliurar l'**esborrany** de l'**Informe final** com a màxim amb 20 dies hàbils d'antelació a la finalització del contracte.
- Lliurar l'**Informe final definitiu** com a màxim 10 dies hàbils abans de la finalització del contracte. Adjuntar en l'entrega de l'**Informe final** tota la resta de documentació generada durant el procés, d'acord amb el contingut de l'apartat 7.2 d'aquest PPT.
- Participar, si s'escau, a les reunions i actes institucionals de presentació que es puguin celebrar a l'ens local.

5. RESPONSABILITATS DELS AGENTS PARTICIPANTS

Els agents que participen en la contractació d'aquest servei tècnic especialitzat són:

- Les empreses o entitats contractistes com a executores de les activitats objecte del contracte.
- Les Àrees Bàsiques de Serveis Socials (ABSS) i l'ens local Ajuntament de Sant Just Desvern, com a beneficiaris dels serveis.
- La Diputació de Barcelona com a receptora de la demanda municipal i supervisora d'aquest servei.

5.1. Responsabilitats de cada contractista

Les empreses contractistes dels contractes basats hauran de desenvolupar les següents funcions generals en relació a les tasques a desenvolupar descrites en l'apartat 4 d'aquests plecs:

- Assignar un/a responsable del suport tècnic o assessorament i que actuï com a interlocutor/a amb els referents de la Diputació de Barcelona i amb els referents de l'ens local/ABSS.
- Planificar i executar el suport d'acord amb les persones responsables de l'ABSS/ens local i del SSSSB, i d'acord amb el Pla de treball pactat, reunions amb l'equip directiu de l'ABSS/ens local, el calendari, metodologia, les sessions grupals així com tota aquella activitat que conforma el treball de camp de

l'assessorament. Es realitzaran ajustos a la planificació, i seran comunicats, sempre que sigui necessari en interès de l'efectiu compliment de l'encàrrec. Aquesta obligació es considera essencial.

- Coordinar la comunicació entre els diferents agents participants així com assumir les tasques de secretaria tècnica derivades de les reunions de planificació, seguiment i validació de documentació.
- Proporcionar les plataformes o programari necessari per a poder realitzar les sessions online, si s'escau.

5.2. Responsabilitats de l'ABSS/ens local

L'ABSS/ens local haurà d'haver sol·licitat el servei de suport tècnic a través del Catàleg de serveis de la Diputació de Barcelona, haver complert amb les seves condicions de concertació i haver-ne resultat beneficiari. A partir d'aquí, serà responsable de desenvolupar les següents funcions generals:

- Nomenar un responsable del servei que haurà d'assumir la coordinació des de la seva pròpia organització amb una dedicació de temps suficient i adequada a les necessitats. Aquesta persona actuarà com a interlocutor/a amb el SSSSB i el contractista, i participarà a les sessions de treball grupal així com a les reunions de llançament i de tancament.
- Designar un/a professional amb capacitat de decisió que haurà de participar de totes les sessions de treball grupal establertes. Aquest/a professional haurà de participar en les sessions de grup i serà decisiva alhora de consensuar criteris o bé davant de situacions en el que el grup no arriba a un acord. Per tant serà el/la professional que confirmarà l'acord del grup o decidirà en funció dels que s'hagi treballat, les aportacions dels/de les participants, i de la organització.
- Facilitar la coordinació i planificació de les actuacions que se'ns derivin del suport tècnic sol·licitat, així com promoure la participació dels agents implicats durant el procés d'execució.
- Garantir que els professionals de l'ABSS disposin dels mitjans tecnològics necessaris per a poder desenvolupar les sessions online.
- Preveure, destinar el temps necessari i acordat per participar en les reunions de llançament, seguiment i validació que es convoquin durant l'assessorament, així com en les reunions i/o sessions de treball.
- Trametre a l'equip tècnic de l'empresa contractista tota aquella documentació i informació que pugui ser rellevant per a l'objecte d'anàlisi i pertinent per al desenvolupament del servei a prestar.

- Mantenir una implicació activa en el desenvolupament de les tasques, el compromís de les responsabilitats que li són pròpies i el compliment del **Pla de treball** i del calendari previst en interès de l'efectiva execució del procés de treball.
- Informar al SSSSB de qualsevol imprevist o fet sobrevingut que posi en risc el correcte desenvolupament dels treballs.
- Posar a disposició de l'equip tècnic de l'empresa contractista els recursos materials i equipaments que més s'ajustin a les necessitats del producte i que permetin el correcte desenvolupament de les sessions de treball que es puguin organitzar.
- Validar conjuntament amb els responsables tècnics del SSSSB els treballs lliurats per les empreses i vinculats a l'objecte de l'assessorament.

5.3. Responsabilitats de la Diputació de Barcelona

El Servei de Suport als Serveis Socials Bàsics (SSSSB) de la Gerència de Serveis Socials de la Diputació de Barcelona, serà responsable de les següents funcions generals:

- Liderar la direcció tècnica del producte de suport tècnic o assessorament objecte de contracte, fent seguiment de totes les actuacions vetllant pel compliment dels compromisos i acords establerts, així com vetllant pel compliment dels paràmetres de qualitat dels serveis prestats d'acord a la metodologia establerta pel SSSSB i les condicions previstes en els present plec de clàusules.
- Facilitar la coordinació entre els agents participants i participar en les reunions de llançament, seguiment i de validació que es determinin en el marc de l'assessorament, reunions, i/o sessions grupals que es puguin organitzar.
- Lliurar al contractista tota la informació i instruccions pertinents pel correcte desenvolupament de l'encàrrec.
- Facilitar l'accés a l'aplicació Hèstia, en base de dades de TEST, per la preparació, plantejament i correcte desenvolupament de les sessions.
- Analitzar i validar la documentació lliurada pel contractista.
- Fer el lliurament de la documentació relacionada amb les consultes concretes de funcionament o requeriments de l'eina, generades en el marc de l'assessorament, als responsables de les ABSS o de l'ens local.

- Assumir la propietat de l'**Informe final** i tota la documentació que l'acompanyi que sigui resultat del treball desenvolupat pel contractista i pel SSSSB.

6. RECURSOS PER A LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS

Les empreses o entitats adjudicatàries hauran de comptar amb els següents recursos:

a) Recursos humans

Per a l'execució de l'encàrrec, hauran de disposar de l'equip mínim de professionals següent:

- 1 Coordinador/a per liderar i coordinar totes les tasques i garantint el correcte compliment de les condicions de qualitat. Assumirà totes les funcions de coordinació, planificació, interlocució i comunicació descrites en l'apartat 5.1 d'aquests plecs i haurà d'assistir a totes les reunions establertes en l'apartat 4 del PPT.
- 1 Tècnic/a amb expertesa en l'àmbit del suport tècnic específic de processos d'atenció a serveis socials, i del sistema d'informació Hèstia. Depenent del o la coordinadora, haurà de garantir que el plantejament del servei prestat i la interpretació dels resultats s'ajusta des del punt de vista de l'àmbit específic. Assumirà totes les funcions de treball de camp (recopilació de la informació i realització de sessions de treball grupals) i d'anàlisi de les dades descrites en l'apartat 5.1 d'aquests plecs i haurà d'assistir a totes les reunions.

Aquests dues figures hauran de posseir una titulació acadèmica de grau universitari de l'àmbit de l'Educació Social, el Treball Social, la Psicologia, la Pedagogia, Sociologia o d'altres associades al coneixement de l'àmbit dels Serveis Socials. Aquests/es professionals hauran de tenir experiència mínima d'un any (1) de treball en projectes de contingut i metodologia similars a l'objecte del contracte, i coneixement i pràctica en l'ús de l'aplicació Hèstia.

En el cas que es produeixi un canvi de professional durant la prestació del suport, es considera una obligació essencial l'adscripció de mitjans personals nous amb un currículum similar a l'exigit en aquest apartat.

b) Recursos tècnics

Els recursos materials, tècnics i tecnològics necessaris per al desenvolupament de les activitats i tasques que requereixi el contracte, ja siguin presencials, semi-presencials o a distància. En trobades presencials, les ABSS/ens local facilitarà espais adequadament equipats per al seu desenvolupament.

7. DOCUMENTACIÓ A LLIURAR I FORMAT DE PRESENTACIÓ

7.1. Documentació a lliurar.

El contractista haurà de lliurar la següent documentació, en els terminis assenyalats a la taula següent, en format digital mitjançant entrada al registre de la Seu electrònica de la Diputació de Barcelona.

Fases	Documentació a lliurar	Termini
Fase de llançament.	Pla de treball	15 dies posteriors a la reunió de llançament.
Fase d'anàlisis i desenvolupament	Informes numerats per sessió de treball grupal.	Una setmana abans de la data de la següent sessió, i com annex al lliurament de l'informe final.
Fase de validació, presentació i lliurament	1. Guia final	Com a màxim 15 dies hàbils abans a la reunió de tancament.
	2. Esborrany Informe final	Com a màxim 20 dies hàbils abans de la finalització del contracte.
	3. Informe final	Com a màxim 10 dies hàbils abans de la finalització del contracte.

7.2. Contingut mínim.

L'**Informe final** haurà de tenir com a mínim el següent contingut:

- Introducció
- Contextualització
 - El suport ofert per la Diputació de Barcelona.
 - Participació en la plataforma DIBA-Hèstia per part de l'ABSS/ens local.
 - Situació i demografia del municipi o municipis que conformen l'ABSS/ens local.

- Objectius
- Metodologia de treball
 - Grups de treball
 - Sessions realitzades i continguts treballats
- Resultats i necessitats
- Tancament
- Annex (Guia final + documents de recull de les sessions de treball grupals (informes numerats per sessió i contingut) o altres documents generats en el marc del suport realitzat.
- Lliurar al cap del SSSSB, com a responsable del contracte de la Diputació de Barcelona (o al responsable tècnic que aquest designi) mitjançant el registre electrònic de la Corporació i seguint els requeriments formals que disposa el punt 7.3 del present plec.

7.3. Format de presentació.

La presentació dels documents es realitzarà en suport informàtic i en format word i pdf. La documentació annexa de l'informe executiu, es lliurarà en el seu format original si fos diferent a word o pdf (Powerpoint, full de càlcul, etc.).

La redacció dels documents serà en català i haurà d'ajustar-se a les normes de qualitat bàsiques de correcció lingüística i d'estructura que s'acordin amb la Diputació de Barcelona i seguint les obligacions que estableix la clàusula 3.2 del PCAP.

Els contractistes hauran d'incorporar els logotips, signes i llegendes normalitzades, de la Diputació de Barcelona (<https://www.diba.cat/web/sala-de-premsa/imatge-corporativa>) en la totalitat de la documentació relativa al suport tècnic. Així mateix, la imatge corporativa de la Diputació de Barcelona serà inclosa en totes aquelles activitats de difusió i comunicació que pugui realitzar el contractista.

És necessari que el format i l'estructura de la documentació permeti portar a terme una presentació institucional a l'ens local. Per això, haurà de figurar també el logotip municipal o bé l'espai per a la seva incorporació als documents elaborats, seguint les indicacions de la Diputació de Barcelona, en aquelles activitats i productes del suport tècnic que siguin propis de cada municipi.

Amb aquest objectiu, la Diputació de Barcelona i els ens locals facilitaran als contractistes els corresponents logos actualitzats i en un format amb una resolució adequada tant per a paper com per a visualització en pantalla (jpg, png, tiff).

8. SEGUIMENT I SUPERVISÓ DELS CONTRACTES BASATS

La Diputació de Barcelona es reserva el dret a fer els controls, seguiments i supervisions que consideri oportuns. El cap del SSSSB, com a responsable del contracte, o el/s tècnic/s que designi com a referents, podran assistir a les reunions de coordinació amb els ens locals, a les sessions grupals o a qualsevol actuació relacionada amb la prestació del servei.

A aquests efectes, el seguiment i supervisió dels contractes basats consistirà bàsicament en:

- Definir i concretar la demanda de suport dels ens locals beneficiaris orientant als contractistes a l'inici de cada suport tècnic sobre les necessitats expressades per les ABSS/ens local i sobre la informació que en cada cas es pretén obtenir.
- La Diputació de Barcelona es reserva el dret a efectuar els controls de qualitat dels treballs realitzats que consideri oportuns d'acord amb la metodologia establerta i recollida en el present plec. Aquests controls de qualitat els podrà realitzar mitjançant la convocatòria de reunions de seguiment, revisions parcials de documents amb l'ens locals i seguiment del compliment dels terminis acordats.

Metadades del document

Núm. expedient	2023/0002216
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de condicions tècniques aplicable a l'acord marc amb diverses empreses per a la prestació de serveis de suport tècnic als ens locals de la província de Barcelona per a la millora dels criteris de registre de l'atenció social al sistema d'informació de serveis socials-Hèstia.

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Francisco Hernandez Torres (SIG)	Cap del Servei de Suport als Serveis Socials Bàsics	Signa	25/05/2023 08:30

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
4695b2acbe099c9d7fd0	https://seuelectronica.diba.cat	

