



Acció Social i Dependència

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL CONTRACTE DE SERVEIS D'ASSESSORAMENT TÈCNIC PER IMPULSAR LA FITXA 1.9 CP SERVEI DE SUPORT TÈCNIC ALS EBAS (STE) EN EL MARC DEL CONTRACTE PROGRAMA 2022-2025 DEL DEPARTAMENT DE DRETS SOCIALS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Contracte de serveis d'assessorament tècnic per impulsar la fitxa 1.9 CP Servei de Suport Tècnic als EBAS (STE) en el marc del Contracte Programa 2022-2025 del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya d'acord amb les característiques determinades al plec de prescripcions tècniques particulars (PPTP).

En concret, aquest contracte té per objecte prestar una atenció d'orientació jurídica general, de manera presencial, telefònica o telemàtica als professionals dels equips bàsics d'atenció social (EBAS) i als usuaris i usuàries de la regidoria d'Acció Social i Dependència que s'adrecin als Serveis Socials amb la finalitat de donar-los assessorament en termes de Dret Civil, de Família i Penal per fer front a les seves necessitats i problemàtiques.

És un servei integral d'assessorament, orientació, tasques d'anàlisi jurídica i de tractament de les situacions dels usuaris i usuàries per aconseguir una atenció professional i adequada.

Els àmbits de consulta poden ser, entre d'altres:

- Assessorament en temes de dret de família (divorcis, separacions, custòdies, règims de visites, pensions alimentàries, parelles de fet).
- Temes de dret civil, contractes, reclamació de deutes, embargaments, arrendaments i desnonaments.
- Accés de prestacions, subsidis i ajuts per desocupació.
- Assessorament jurídic gratuït.
- Assessorament en situacions de victimologia, independentment del seu caràcter.
- Consultes laborals.
- Actualització de normativa.

El present contracte es pot qualificar de contracte administratiu de serveis, d'acord amb la definició de l'article 17 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic (LCSP), per la qual es transposen a l'ordenament jurídic les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.



Acció Social i Dependència

2. JUSTIFICACIÓ DEL CONTRACTE

Les necessitats que pretenen cobrir-se mitjançant el present contracte, així com la idoneïtat del seu objecte i contingut per satisfer-les, s'han determinat en aquest PPTP en els termes següents:

Per acord de la Junta de Govern Local de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, a la seva sessió ordinària del dia 20 de setembre de 2022, va adoptar, entre d'altres, aprovar el conveni del Contracte Programa 2022-2025 per a la coordinació, la cooperació i la col·laboració entre el Departament de Drets Socials i l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú en matèria de Serveis Socials i altres programes relatius al benestar social.

Queda acreditat a l'expedient el conveni del CP 2022-2025 signat per les parts. (Exp. 618/2022/eAJT).

En aquesta mateixa línia, al Contracte Programa 2022-2025, vigent actualment, s'inclou la Fitxa 01 Atenció primària - Serveis Socials Bàsics (SSB) Fitxa 1.9 Servei de suport tècnic als EBAS (STE), amb un finançament per part del Departament de Drets Socials corresponent al 66% i la resta, el 33%, que correspon a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

La Llei de Serveis Social 12/2007 d'11 d'octubre, en l'art 16 de la Llei de Serveis Socials diu: *"Els Serveis Socials Bàsics s'organitzen territorialment i estan dotats d'un equip multidisciplinari que ha de fomentar el treball i la metodologia interdisciplinaris, integrat pel personal professional necessari per el compliment de llurs funcions, amb l'estructura directiva i de **suport tècnic** i administratiu que s'estableixi..."*

La Cartera de Serveis Socials (DECRET 142/2010, d'11 d'octubre) situa els advocats en els Serveis Socials Bàsics, i en concret en la prestació 1.1.5 Servei d'assessorament tècnic d'atenció social. I el defineix de la següent manera: El Servei d'assessorament tècnic d'atenció social és el *"Servei que proporciona suport i assessorament tècnic a les funcions de diferents equips i professionals dels serveis bàsics d'atenció social, així mateix, també pot prestar directament aquest servei a persones i famílies quan sigui necessari"*; diu que *"es disposarà de personal suficient en nombre i perfil per la prestació del servei"* i referent a la forma d'intervenció diu *"mitjançant equip professional"*.

Per tal de millorar de forma qualitativa l'atenció social i sobretot que els usuaris i les usuàries atesos des de la Regidoria d'Acció Social tinguin accés a un servei integral d'assessorament, orientació, tasques d'anàlisi jurídica i de tractament de les situacions dels usuaris i usuàries en aplicació de l'article 26 c) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local.

26c) En els municipis amb una població superior a 20.000 habitants, a més: protecció civil, avaluació i informació de situacions de necessitat social i l'atenció immediata a persones en situació o risc d'exclusió social, prevenció i extinció d'incendis i instal·lacions esportives d'ús públic.



Acció Social i Dependència

3. CARACTERÍSTIQUES I ABAST DEL SERVEI

Es tracta d'un servei d'assessorament jurídic, públic i gratuït.

3.1. Destinataris

3.1.1. Les demandes que s'atenen des del Servei de Suport Tècnic als Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS) derivats expressament per aquest professionals a persones usuàries, son:

- Assessorament en temes de dret de família (divorcis, separacions, custòdies, règims de visites, pensions alimentàries, parelles de fet).
- Temes de dret civil, contractes, reclamació de deutes, embargaments, arrendaments i desnonaments.
- Accés de prestacions, subsidis i ajuts per desocupació.
- Assessorament jurídic gratuït.
- Assessorament en situacions de victimologia, independentment del seu caràcter.
- Consultes laborals.

3.1.2 Les demandes que s'atenen de manera interna seran aquelles que s'abordaran pels diferents professionals referents dels expedients de serveis socials:

- Assessorament en temes de dret de família (divorcis, separacions, custòdies, règims de visites, pensions alimentàries, parelles de fet).
- Assessorament professional i documental amb el/la tècnic/a referent davant de possible situacions d'infància en risc.
- Temes de dret civil, contractes, reclamació de deutes, embargaments, arrendaments i desnonaments:
 - Assessorament en temes d'habitatge.
 - En el cas de desnonaments, assessorament abans de l'inici i també un cop iniciat el procediment judicial i assistència in situ dels llançaments.
- Acompanyament i assessorament a professionals dels serveis socials en la realització de tràmits, situacions complexes, gestions o processos judicials implicats en la seva tasca professional.
- Informar i orientar en relació a la tramitació d'accions en matèria de suports.
- Assessorament en matèria legislativa referent a les lleis, novetats i/o modificacions legals en matèries que tractin els tècnics del serveis socials.
- Assistència a reunions de treball i de coordinació multidisciplinari del àmbit de serveis socials.
- Actualització de la normativa.

Estarien exclòs d'aquest servei l'assessorament per motius relacionats amb violència masclista i temes d'estrangeria.



Acció Social i Dependència

Actualment el municipi consta amb quatre equips bàsics d'atenció social (EBAS) de tractament i que es detallen a continuació:

- EBAS Nord
- EBAS Ponent
- EBAS Llevant
- EBAS Mar

3.1.3 També serà objecte d'intervenció possibles situacions, problemàtiques o dinàmiques que pugui detectar a mesura que realitza intervenció directa dels casos derivats.

Aquesta nova informació serà important que es reculli en el programa informàtic de la gestió d'expedients de serveis socials bàsics DIBA-Hèstia, així com també treballar-la conjuntament amb la professional de referència en els espais mensuals de coordinació.

De les problemàtiques que es detectin també es proposarà, mitjançant dinàmiques concretes, el poder-les treballar conjuntament amb l'equip de referència. D'aquesta manera poder dotar d'eines d'intervenció des de l'acompanyament que es continuarà realitzant per part dels diferents professionals referents dels equips.

3.2. Organització del servei i Recursos Humans

El funcionament bàsic del servei es preveu de la següent manera:

1. El servei de suport tècnic individual i cap als professionals referents es prestarà en tres modalitats:
 - Servei de suport tècnic presencial en una de les dependències municipals descrites al punt 3.3
 - Servei de suport tècnic telemàtica.
 - Servei de suport tècnic telefònic.
2. Es facilitarà un lloc de treball itinerant per tal de realitzar el servei en la modalitat presencial on es durà a terme de manera professional i confidencial les sessions.
3. L'empresa contractista tindrà accés al programa informàtic de la gestió d'expedients de serveis socials bàsics DIBA-Hèstia.
4. El personal que presti el seu servei s'identificaran mitjançant els corresponents signes distintius, tals com retolacions, en compliment de l'establert a l'article 312 lletra f) de la LCSP.



Acció Social i Dependència

3.3. Lloc de la prestació del servei

El servei en la modalitat presencial es podrà prestar en diferents dependències municipals habilitades de la Regidoria d'Acció Social situades al:

- Carrer Marquesat de Marianao, 2 baixos
- El Centre Cívic Tacó, avinguda de Vilafranca, 26 baixos
- El [Centre d'Atenció Primària Baix-a-Mar \(CAPI\)](#), plaça dels Boleranys, 5
- [La Plataforma](#), carrer de Sant Josep, 16-22
- Altres espais del municipi de Vilanova i la Geltrú que així ho requereixi la situació susceptible en atenció de situacions d'emergència.

El servei en la modalitat telemàtica és prestarà a través de l'eina Teams.

El servei en la modalitat telefònica és prestarà a través d'una línia telefònica, la qual l'empresa haurà de disposar per a l'execució del servei.

3.4. Beneficiaris del servei

Les persones usuàries, que s'adrecin als Serveis socials i tinguin obert a serveis socials un expedient a través del programa informàtic de la gestió d'expedients de serveis socials bàsics DIBA-Hèstia.

Els professionals referents de la Regidoria d'Acció Social.

3.5. Prestacions que comprèn el servei

1. L'empresa adjudicatària portarà un control dels serveis realitzats. Aquest control està descrit al punt 5.
2. L'empresa adjudicatària informarà a la responsable del contracte de les incidències que es produeixin en el transcurs dels serveis, amb un màxim de 24 hores.
3. El personal que presti el seu servei en qualsevol de la modalitat del servei objecte d'aquest contracte, dependrà a tots els efectes únicament i exclusiva de l'empresa adjudicatària. En conseqüència, l'empresa adjudicatària haurà de complir les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social i de Seguretat i Prevenció de Riscos Laborals, referides al personal propi al seu càrrec.
4. L'adjudicatària aportarà tot el personal necessari i suficient per a la realització de l'objecte del contracte amb les condicions tècniques establertes, i amb plena responsabilitat per oferir una execució a plena satisfacció de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.
5. La descripció de les funcions i/o tasques seran bàsicament les següents:
 - Atenció directa a les persones usuàries derivades pels professionals.



Acció Social i Dependència

- Registre de les actuacions realitzades, amb la informació més rellevant a través del programa informàtic de la gestió d'expedients de serveis socials bàsics DIBA-Hèstia.
- Gestió de la pròpia agenda i correu electrònic.
- Assessorament en temes de dret de família (divorcis, separacions, custòdies, règims de visites, pensions alimentàries, parelles de fet).
- Assessorament professional i documental amb el/la tècnic/a referent davant de possible situacions d'infància en risc.
- Temes de dret civil, contractes, reclamació de deutes, embargaments, arrendaments i desnonaments:
 - Assessorament en temes d'habitatge.
 - En el cas de desnonaments, assessorament abans de l'inici i també un cop iniciat el procediment judicial i assistència in situ dels llançaments.
- Assistència a reunions de treball i de coordinació multidisciplinari del àmbit de serveis socials.
- Assessorament en matèria legislativa referent a les lleis, novetats i/o modificacions legals en matèries que tractin els tècnics del serveis socials.
- Assessorament específic que ajudin al/a la professional referent continuar intervenint en la situació.
- A petició dels professionals de referència, participació d'espais grupals. Com per exemple grups soeducatius (habilitats parentals), grups de cuidadors o grups sociorelacions.
- Realitzar les derivacions necessàries a altres serveis especialitzats, en aquells casos que així ho requereixin.
- Informar i orientar en relació a la tramitació d'accions en matèria de suports.
- Acompanyament i assessorament a professionals dels serveis socials en la realització de tràmits, situacions complexes, gestions o processos judicials implicats en la seva tasca professional.
- Actualització de la normativa als professionals.

La prestació de serveis s'adequarà als procediments i protocols establerts i als canvis que es produeixin en els mateixos durant el període de vigència del contracte.



Acció Social i Dependència

3.6. Presentació del personal i substitucions

L'empresa adjudicatària garantirà la correcta prestació del servei de forma ininterrompuda, i haurà d'assegurar que en tot moment hi ha el personal necessari prestant les funcions especificades en aquest Plec.

El contractista informará els serveis tècnics municipals de les baixes o absències que es produeixin i de les seves respectives substitucions.

3.7. Horaris

El còmput horari previst pel servei és de 9 hores setmanals de mitjana que representaran un total de 468 hores anuals. El servei s'haurà de prestar en horari de dilluns a divendres d'atenció directa a la ciutadania i la tarda de dimecres. El responsable del contracte pot modificar la distribució horària amb una antelació mínima d'una setmana.

3.8. Recursos Materials

Per a desenvolupar les tasques descrites, el personal tècnic adscrit per la contractista a l'execució del contracte necessitarà:

- Un ordinador portàtil amb connexió a internet amb càmera web incorporada o com accessori per tal de desenvolupar els serveis previstos telemàticament.
- Un dispositiu i línia telefònica mòbil.
- Adreça electrònica pròpia.

4. OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

Per garantir la gestió de l'objecte del contracte de forma diligent i eficaç l'empresa adjudicatària haurà de garantir els següents aspectes:

- Nomenar un responsable del servei que serà l'interlocutor amb l'Ajuntament i serà la mateixa persona que dugui a termes les prestacions i serveis realitzats.
- Comunicar al seu personal els protocols que hauran de seguir en el desenvolupament de les seves tasques establerts per l'Ajuntament. Aquests manuals de funcionament operatiu s'aniran complementant d'acord amb l'evolució del propi servei.
- Promourà i vetllarà pel convenient reciclatge i millora de la formació dels professionals que executin aquest servei.
- Substituir immediatament al personal en cas de malaltia, vacances o qualsevol altra contingència, per tal que, en cap cas, el servei quedi sense cobrir.
- Fer ús del català com a llengua de treball habitual, i fer ús del castellà quan així ho sol·liciti l'interlocutor.
- El personal que efectuï el servei haurà de comportar-se amb respecte envers totes les persones que estiguin a la Regidoria d'Acció Social, ja siguin pròpies o



Acció Social i Dependència

alienes, i s'haurà d'expressar sempre amb la màxima correcció i evitant les discussions.

- Fer-se càrrec dels costos del personal encarregat de realitzar els serveis: sous, formació, substitucions per baixes i malalties o vacances, seguretat social i qualsevol altra despesa que comporti la prestació del servei.
- Complir estrictament amb la normativa laboral i de seguretat social, de seguretat i salut en el treball, d'integració social de les persones amb discapacitat, d'igualtat efectiva entre dones i homes, fiscal, de protecció de dades personals, en matèria ambiental, respecte al nombre d'hores de treball per dia, hores de descans entre jornades, vacances, etc. relatives a les persones treballadores adscrites a l'execució del contracte.
- En cap cas, el personal de l'adjudicatària tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'ajuntament de Vilanova i la Geltrú.
- Correspon a l'adjudicatària la selecció del seu personal, que reuneixi els requisits de titulació i experiència exigida, i que formarà part de l'equip de treball a l'execució del contracte, sens perjudici de la verificació per part de l'ajuntament de Vilanova i la Geltrú del compliment dels requisits.
- El personal haurà de mantenir inexcusablement el secret professional i la confidencialitat de les dades.
- Els períodes de vacances i permisos o les baixes laborals que causi el personal al seu càrrec d'acord amb la legislació vigent i el conveni col·lectiu d'aplicació no eximeixen del compliment de la prestació del servei.

5. SEGUIMENT DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

- L'empresa adjudicatària nomenarà una persona de referència del servei per la coordinació amb el Servei d'Acció Social.
- Inclourà també tots els contactes necessaris per resoldre incidències tant per via telefònica, telemàtica, presencial i com per correu electrònic.
- El seguiment individual de casos es farà entre el/la referent de l'empresa adjudicatària i el/la professional activadora del servei referent de la persona/família.
- El seguiment del contracte es farà en una reunió semestral entre la direcció de l'empresa adjudicatària, la direcció del Servei d'Acció Social, inclouen la persona de referència de l'Ajuntament.
- En cas de produir-se alguna incidència remarcable, aquesta serà comunicada amb la major brevetat possible a l'ajuntament.
- La persona coordinadora designada per l'empresa adjudicatària haurà de realitzar breus informes mensuals que es referiran al desenvolupament del servei on s'ha d'incloure:



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Acció Social i Dependència

- Nombre d'usuaris i/o usuàries ateses.
- Nombre d'usuaris i/o usuàries noves ateses.
- Total acumulat de persones ateses

Cap de Servei d'Acció Social

Marta Rovira Borrell