



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGIRAN EL CONCURS PÚBLIC PER ADJUDICAR EL CONTRACTE PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'INFORMACIÓ I PROGRAMACIÓ DE CITES D'EQUIPAMENTS SOCIALS QUE REALITZEN ATENCIÓ AL PÚBLIC DE LA CIUTAT DE GRANOLLERS

Clàusula 1. Objecte del contracte.

L'objecte d'aquest contracte és la prestació del servei d'informació i programació de cites d'equipaments socials que realitzen atenció directa al públic de la ciutat de Granollers.

Clàusula 2. Identificació del Programa.

El servei de caràcter social de forma general presten serveis d'atenció social a la ciutadania de Granollers. Entre d'altres, es presten als equips bàsics d'atenció social primària (en endavant EBASP) que són el primer punt d'accés de la ciutadania als serveis socials municipals; dispensen atenció social i tenen un paper destacat dins els serveis socials bàsics descrits a la Llei 12/2007 de serveis socials. Són el primer nivell d'atenció i una garantia de proximitat als usuaris i famílies, que amb l'actual situació econòmica arreu ha fet que vegin incrementat el nombre de demandes i sobretot la complexitat d'aquestes. És per aquest motiu que es fa necessari un primer filtre per ajudar a concretar les demandes dels ciutadans/es i derivar al recurs més adequat /més especialitzat en funció de les seves necessitats socials.

A la ciutat de Granollers, els EBASP s'organitzen territorialment i estan dotats d'un equip multidisciplinari i professionalitzat per al compliment de llurs funcions; hi ha tres equips d'atenció social primària.

- Ebasp NORD
- Ebasp SUD
- Ebasp GENT GRAN/DEPENDÈNCIA

També els serveis socials també presten atenció directa a l'equipament Sirius on s'observa la necessitat de tenir un informador que realitzi les tasques que són objecte d'aquest contracte.

- Servei Sirius (atenció a la discapacitat)

Aquesta divisió territorial, o fins i tot l'espai i ubicació on es presten els serveis poden ser modificats per l'Ajuntament de Granollers per raons funcionals i d'organització interna dels serveis socials. Els canvis territorials i d'ubicació proposats podrien suposar modificacions dels llocs on es desenvolupen les tasques però en cap cas suposarien un canvi en les funcions o tasques encomanades i que són objecte d'aquest contracte.



Eventualment i per necessitats de l'ajuntament les figures informadors/es objecte d'aquest contracte també podran desenvolupar les mateixes tasques i funcions en altres equipaments socials de la mateixa naturalesa i amb la finalitat de prestar serveis de caràcter informatiu i administratiu bàsic.

Els EBASP (equips bàsics d'atenció social) i el SIRIUS gestionen l'atenció social al municipi de Granollers d'acord al seu àmbit de competència i tenen la responsabilitat de valorar les demandes socials dels ciutadans i avaluar la possible aplicació de recursos socials.

El servei de suport, informació i gestió de les zones d'espera d'equipaments socials és proposa com un servei que complementi la tasca que desenvolupen els equips tècnics donant suport en la informació inicial que rebran els usuaris, facilitant la tramitació i derivació cap a altres recursos i gestionant les zones d'espera.

Els professionals de l'empresa adjudicatària que prestin aquest servei d'informació dels equipaments socials, complementaran els equips multidisciplinaris d'educadors/es socials i treballadors/es (o de terapeuta ocupacional en el cas del Sirius) o si és el cas el d'altres tècnics socials, on desenvoluparan les funcions bàsiques següents:

1. Atendre les consultes bàsiques, amb els següents objectius propis.
 - Informar i orientar als usuaris de l'equipament respecte a tràmits bàsics relacionats amb el servei.
 - Informar i derivar als usuaris de l'equipament a d'altres recursos de caràcter públic o serveis generals de la ciutat.
2. Atenció directe i suport informatiu bàsic a l'usuari.
 - Atenció directa i telefònica a l'usuari/a: derivació de trucades telefòniques en horari d'atenció al públic.
 - Acompanyament, seguiment i control del trànsit de persones i grups dins l'equipament al qual està adscrit.
 - Altres tasques de suport a la tramitació administrativa adreçada als usuaris.
3. Suport a l'activitat de l'equipament social.
 - Recollida de dades: Centralització i gestió de les dades d'atenció mitjançant programa informàtic específic de serveis socials (Hèstia) o del propi de l'equipament o resta adscrit.
 - Control de les agendes professionals i transit de persones i grups per l'equipament al qual està adscrit.
 - Control quantitatiu de tràmits i gestions realitzades per facilitar la complementació de les memòries anuals.
 - Altres de caràcter puntual necessàries per al funcionament de l'equipament social al qual està adscrit i de caràcter informatiu/administratiu.



4. Vetllaran per tal que l'atenció informativa als diferents equipaments socials sigui uniforme, amb el següents objectius propis.

- Suport a la gestió i administració de l'equipament social.
- Unificar criteris d'atenció als diferents equipaments socials sempre que sigui possible.
- Unificar plantilles i documents de tràmits i gestions que siguin d'ús compartit pels diferents equipaments socials.
- Unificar informacions i orientacions en relació a temes concrets d'interès per la ciutadania.

L'empresa adjudicatària designarà un responsable/coordinador del contracte, que assumirà les coordinacions amb el responsable de l'Ajuntament, amb l'objectiu de transmetre indicacions, introduir i valorar canvis de funcionament a l'equip d'informadors/es d'acord amb l'objecte d'aquest plec tècnic. El personal de l'empresa adjudicatària prestarà els serveis objecte del contracte seguint les indicacions del seu responsable d'empresa i d'acord a les següents indicacions generals:

1. En relació a l'organització funcional entre el personal de l'empresa adjudicatària i els equips tècnics dels diferents equipaments socials.
 - Els informadors/es tenen coneixement i poden participar en el disseny dels espais horaris d'atenció a l'usuari.
 - Els informadors/es poden participar setmanalment de reunions de funcionament amb els tècnics per tal de comentar possibles incidències, planificar agendes i prioritzar tasques.
 - Els informadors/es han de conèixer les plantilles i models de gestió administrativa. Són responsables de la seva actualització constant d'acord amb les directrius tècniques corresponents.
 - Els informadors/es han de vetllar per la unificació de criteris pel que fa a plantilles i documents d'ús compartit utilitzats a els diferents equipaments socials de Granollers.
2. En relació al repartiment i prioritització de tasques i la fluïdesa en l'atenció a l'usuari:
 - Els informadors/es han d'atendre en primera instància a tota persona que vingui als equipaments socials objecte d'aquest plec en horari d'atenció al públic.
 - Els informadors/es són els responsables de l'atenció telefònica i de l'agenda dels tècnics dels equipaments socials objecte d'aquest plec.
 - Els informadors són els responsables d'informar als respectius programes informàtics de les visites realitzades i no realitzades a les agendes professionals,



fent un «check-list» diari amb els suport dels tècnics de l'activitat programada i no programada del servei.

- Els informadors/es són els responsables de la primera recollida de dades bàsica per poder fer una primera atenció als equipaments socials objecte d'aquest plec en horari d'atenció al públic.
- Els informadors/es complementen amb la seva tasca, la funció dels administratius de cada zona a mantenir endreçats els expedients així com el control administratiu de documents i tràmits.
- Els informadors/es han de conèixer i utilitzar dels circuits generals d'informació al ciutadà respecte a serveis concrets que pugui dispensar des de l'equipament al qual està adscrit.
- Els informadors/es han de vetllar per la seguretat i la protecció de les dades pròpies del servei i han de vetllar pel compliment de la Llei 15/99 de protecció de dades de caràcter personal.

3. En relació als sistemes de supervisió administrativa i control:

- Els informadors/es poden participar de les reunions de funcionament amb els tècnics del seu equipament social.
- Els informadors/es poden participar de l'organització ens aspectes administratius, d'agenda i d'atenció a la demanda dels usuaris.
- Els informadors/es poden participar del contingut dels espais informatius que dispensa l'equipament social al qual està adscrit, d'acord amb els criteris tècnics corresponents.
- Els informadors/es són els responsables de la implementació de propostes de millora pel que fa als circuits d'atenció, gestió de la documentació i seguretat de les dades.
- Els informadors/es han de garantir la recollida de dades administratives per complimentar els expedients de serveis socials així com garantir la signatura de les autoritzacions per complir amb allò que regula la LOPD.

4. En relació a les coordinacions:

- Els informadors/es podran participar setmanalment de les reunions de funcionament amb els tècnics del equipament.
- Els informadors/es realitzen una selecció de temes d'interès a tractar a les reunions de funcionament i realitzen actes dels acords que s'han pres.
- El tècnic de Serveis Socials responsable del seguiment del contracte es reunirà un mínim de 2 cops l'any amb l'empresa adjudicatària per valorar la implementació del servei.
- Les coordinacions amb l'empresa adjudicatària han de servir per avaluar de manera continuada el servei prestat i per implementar si s'escau mecanismes de correcció i millora.



5. En relació als mecanismes d'avaluació i memòries d'activitat:

- Els informadors/es complementaran i donaran suport a la recollida de dades i tractament de l'activitat realitzada al seu equipament social:
 - En el cas dels EBASP (seguiment i tractament de les trucades rebudes. Seguiment i tractament de les atencions presencials realitzades o altra dada de funcionament anàloga a la tasca assignada).
 - En el cas del SIRIUS (targetes aparcament tramitades, control donacions BAT, o qualsevol altra dada de funcionament anàloga).
 - En qualsevol altra equipament social anàleg: Seguiment i tractament de les trucades rebudes. Seguiment i tractament de les atencions presencials realitzades o altra dada de funcionament anàloga a la tasca assignada
- Els informadors/es han de recollir la seva activitat bàsica diària mitjançant el programa HESTIA o amb qualsevol altra designat per aquesta finalitat (atencions telefòniques i atencions presencials)
- Els informadors/es han de realitzar una memòria anual d'activitat amb els recull de dades adaptades d'acord amb les necessitats del servei amb la implicació, col·laboració i suport dels tècnics de l'equipament al qual està adscrit.

Qualsevol canvi significatiu d'aquest funcionament general, haurà de ser treballat i coordinat a les reunions entre els respectius responsables del seguiment del contracte (ajuntament – empresa), i serà el responsable de l'empresa adjudicatària l'encarregat de comunicar i indicar possibles canvis als seus treballadors/es.

Actualment, el servei de suport, la tasca d'informació es prestarà de forma habitual i principalment a les 4 zones d'atenció descrites (EBASP Nord, EBASP Sud, EBASP Pia/Dependència i SIRIUS) i/o en cas de necessitat en qualsevol dels serveis d'atenció dels serveis municipals adscrits als serveis socials. Actualment els equipaments socials descrits estan ubicats a les següents adreces:

- EBASP NORD: Edifici Centre Cívic Nord, c/ Lledoner , núm. 6
- EBASP SUD: Edifici Masia tres torres, c/ Tres torres, 16-18
- EBASP Pia/Dependència: Edifici Portalet, c/ Portalet, 4 1a/2a planta
- SIRIUS: c/ Almogàvers 24 A

L' horari concret de prestació del servei s'adaptarà en funció de les necessitats de l'equipament social adscrit. Dins les hores contractades, s'haurà de garantir sempre l' horari d'atenció al públic, predominantment als matins, que orientativament serà de: dilluns a divendres de les 9:30h a les 13:30h i els dimarts de 16:00h a 18:00h, la resta d'hores es realitzaran de manera interna en horari fora d'atenció al públic, essent el mateix pel servei del Sirius.



Per a prestar aquest servei, l'adjudicatari haurà de disposar de quatre persones amb la formació necessària per desenvolupar les funcions descrites en aquest mateix clausulat. Aquest servei implica subrogació de personal, atès que els servei que s'està licitant ja s'està prestant.

Es considera que el nivell formatiu ha de ser de nivell de graduat escolar, en ESO o equivalent.

Les posicions a cobrir per part del personal de l'empresa adjudicatària són les següents:

- 1 posició per cobrir el servei durant 35 hores setmanals.
- 3 posicions per prestar servei durant 23 hores setmanals en cada posició.

La ubicació de cadascuna d'aquestes posicions pot variar sota el criteri de l'ajuntament i en funció de les necessitats de cada servei, i per tant, les posicions poden ser intercanviables. La dedicació i distribució horària del servei estarà subjecte a l'horari de funcionament i activitats de cadascun dels equipaments socials descrits. L'empresa adjudicatària haurà d'assignar al seu personal el rol i les tasques a realitzar d'acord amb aquest plec tècnic.

El centres d'atenció actuals es poden modificar o ampliar segons necessitats del servei ajustant-se si s'escau, als criteris de modificació de contracte, que serien degudament descrits i notificats al prestador del servei.

L'adjudicatari vetllarà per la formació i millora dels professionals que componen l'equip d'informadors/es.

Clàusula 3. Subrogació de personal.

En l'annex 1 es detalla la informació en relació als treballadors de l'empresa GEDI, GESTIÓ I DISSENY SCCL, que actualment en té l'adjudicació, i facilitada per la mateixa.

Clàusula 4. Obligacions de l'adjudicatari.

- Encarregar-se de l'acollida i primera informació de tothom que arriba al servei.
- Informació, orientació en general a usuaris/es.
- Donar hores de visita facilitant un accés al servei i una tramitació àgil.
- Atenció telefònica i orientació d'usuaris/es.
- Suport administratiu en general, citacions, tramitacions, memòries i inclusió de dades en el programa HESTIA (en el cas d'equipaments EBASP) i d'altres sistemes de control d'informació utilitzats per la resta d'equipaments socials.
- Obrir i tancar el local (quan s'escaigui) i controlar el bon ús de les instal·lacions i materials del servei.
- Col·laboració i ajuda al manteniment de les activitats i instal·lacions.



- Coordinació funcional amb el servei central de serveis socials.
- Fer reunions de coordinació per valorar i avaluar el desenvolupament de l'acció informativa i administrativa bàsica.
- Presentació d'una memòria anual valorativa de l'activitat general del projecte.
- Adjudicar un referent tècnic del projecte per facilitar les coordinacions d'aspectes tècnics i funcionals entre ajuntament i empresa contractada.
- Garantir la recollida de dades bàsiques de les persones ateses per l'obertura de fitxes que permetin l'atenció.
- Garantir la signatura d'autorització de dades personals que permetin l'obertura d'expedient al servei.
- Compliment de la normativa vigent en matèria de la LOPD. El personal d'aquest servei està obligat a guardar secret respecte de les dades personals i en finalitzar el contracte les dades restaran en poder de l'Ajuntament.
- En cas d'utilitzar programari propietat de l'Ajuntament, el personal d'aquest servei està obligat a accedir amb identificació personal, restant assabentat que l'ús del programari podrà deixar traçabilitat per poder avaluar la idoneïtat de les actuacions i obligació estricte de la normativa vigent en matèria de la LOPD. Aquestes autoritzacions seran temporals i restringides a la temporalitat del servei objecte del contracte.

Clàusula 5. Obligacions de l'Ajuntament.

- Valoració i aprovació del disseny d'activitats.
- Supervisió tècnica del projecte.
- L'Ajuntament de Granollers facilitarà l'espai de treball i infraestructura bàsica necessària pel desenvolupament del servei
- No s'establirà cap relació laboral entre el personal que desenvolupi el treball, objecte del contracte i l'Ajuntament de Granollers

Clàusula 6. Accions per a una contractació pública responsable.

- El servei objecte del contracte es desenvoluparà respectant les normes sociolaborals vigents a Espanya i en la Unió Europea, i de l'Organització Internacional del Treball.
- En la determinació del pressupost del contracte s'haurà de tenir en compte el salari base i totes aquelles retribucions establertes en el conveni, pactes o contractes laborals que resultin de l'aplicació al contracte.
- En el desenvolupament del servei objecte del contracte s'hauran d'adoptar, en tot cas, les mesures previstes en matèria de seguretat i salut en el treball, i les mesures necessàries per evitar que de l'execució del contracte es puguin derivar danys al personal municipal o a la ciutadania en general.
- L'empresa adjudicatària en el moment de formalitzar el contracte, acreditarà mitjançant declaració responsable l'afiliació i l'alta en la Seguretat Social de les persones treballadores destinades a l'execució del contracte. Aquesta obligació s'estendrà a tot el personal subcontractat per l'empresa adjudicatària principal.
- En tot cas s'haurà de respectar el principi de no discriminació per raó de gènere i s'haurà



d'evitar l'ús del llenguatge i imatges sexistes, que es fa extensiu a la documentació que presenti el/s licitador/s.

- A l'inici de l'execució del contracte l'empresa adjudicatària haurà de presentar un Pla d'igualtat entre homes i dones durant l'execució del contracte, en els termes que estableix la Llei orgànica 3/2017 sobre la igualtat efectiva entre homes i dones.
- L'empresa adjudicatària haurà de complir en tot moment tots els requisits de gestió ambiental que disposa l'Ajuntament de Granollers, amb el propòsit d'utilitzar productes de baix consum de recursos i materials, reduir les emissions contaminants, i minimitzar la generació de residus i incentivar la seva valorització energètica, així com l'economia circular.

Finalment, aquest Plec de prescripcions tècniques particular s'ha confeccionat tenint en compte allò previst a la Convenció de Nacions Unides sobre els drets de les persones amb diversitat funcional, així com els criteris d'accessibilitat universal i de disseny universal o disseny per a totes les persones, tal com són definits en la legislació vigent.

Signat,

El Director de Servei de Serveis Socials