

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ENQUESTA DE CLIMA LABORAL DIRIGIT A TOTS ELS PROFESSIONALS DELS DIFERENTS CENTRES DEL CONSORCI MAR PARC DE SALUT DE BARCELONA

1. Objecte del contracte i motivació de la necessitat a cobrir.

L'objecte del contracte és la realització d'un servei orientat a dur a terme l'estudi de satisfacció i compromís professionals i de les persones treballadores dels diferents centres del Consorci Mar Parc de Salut de Barcelona (en endavant CMPSB), a través de la participació en el projecte "OPINA" del Consorci de Salut i Social de Catalunya (en endavant CSC).

La Direcció de Recursos Humans s'ha marcat com un dels objectius estratègics pels pròxims anys el foment de la captació i retenció del talent en el CMPSB, a través de la creació d'entorns de treball estimulants i motivadors, saludables i satisfactòries des del punt de vista psicològic i emocional, afavorint la reducció del conflicte i l'absentisme laboral.

Seguint aquests propòsits, el projecte es basa en l'acord entre el Consorci de Salut i Social de Catalunya i l'empresa EMOTIVACIÓN CONSULTORES, S.L., per oferir a les entitats i associats del Grup del Consorci de Salut i Social de Catalunya unes condicions especials per la realització d'enquestes de clima laboral, amb una mateixa metodologia de treball que permet a tots els associats poder fer una comparativa del resultats obtinguts fent una identificació dels punts crítics i afavorint l'eficàcia dels resultats obtinguts i les solucions a aplicar.

En aquest sentit, el CMPSB l'any 2023 va formalitzar el contracte per procediment negociat sense publicitat 066/2023-SE-PNSP amb la mateixa empresa EMOTIVACIÓN CONSULTORES, S.L. per tal de dur a terme un servei d'enquesta de clima laboral dirigit a tots els professionals del CMPSB. Per aquests motius, és pretén realitzar una enquesta vinculada als objectius del CMPSB, que constitueixi un espai de participació de tots els professionals, que serveixi per dotar del realisme necessari, i que permeti identificar les palanques més efectives per reforçar el compromís de tota la plantilla amb el CMPSB.

Actualment, per part de la Direcció de Recursos Humans del CMPSB es vol ampliar i actualitzar la realització del projecte a tots els col·lectius per tal d'obtenir una visió completa de les seves necessitats i reforçar el compromís dels professionals amb els reptes estratègics del CMPSB.

Als efectes del present PPT, s'entén per "professional" qualsevol treballador que presti els seus serveis en qualsevol dels centres que formen part del Consorci Mar Parc de Salut de Barcelona, independentment de la seva categoria professional i durada del contracte. S'ha de tenir en compte que el concepte utilitzar pretén englobar, amb la màxima amplitud possible, la diversa casuística a la que haurà d'entendre adequadament l'empresa adjudicatària d'acord amb les condicions establertes en els plecs reguladors d'aquesta contractació.

Aquesta proposta de contractació respon a la necessitat del Consorci Mar Parc de Salut de Barcelona d'identificar àrees d'oportunitat on s'haurien de concentrar els esforços per potenciar la captació i retenció del talent dels diferents col·lectius.

2. Condicions d'execució.

2.1. Abast del servei

La proposició del licitador ha de descriure una prestació del servei que contempli les següents prestacions:

- Accions de consultoria de gestió del projecte: equip de projecte i comunicació
- Accions tècniques: qüestionari, aplicatiu Intranet, claus d'accés, seguiment de la participació
- Anàlisis dels resultats mitjançant l'ús de la metodologia *e-Map Attitudes*

- Elaboració d'un informe global de resultats i dels documents per la publicació dels resultats
- Elaboració de 2 informes complets per àmbits
- *Benchmark* sectorial: indicadors i posicionaments actitudinals
- Presentació de resultats a càrrec del director del projecte

Les fases i activitats associades que haurà de realitzar l'empresa adjudicatària són les que es descriuen a continuació:

- Planificació: definició de les fases, accions concretes de cadascuna i calendari del servei, incloent-hi el pla de comunicació. L'empresa adjudicatària haurà de donar suport durant tot el procés. Tant en la fase prèvia al llançament, com durant el període de resposta, així com en la definició dels resultats.
- Disseny de contingut: preparació del qüestionari i validació dels ítems, definició dels segments intems per a la classificació de les respostes i càrrega de la plataforma per a la realització de l'enquesta en línia. Les diferents enquestes hauran de contenir preguntes que permetin obtenir un coneixement realista i contrastat de la situació dels professionals del CMPSB. També haurà d'incloure les variables de segmentació necessàries, per tal de permetre una anàlisi desagregada dels resultats en funció dels àmbits organitzatius i col·lectius professionals rellevants. Les preguntes de l'enquesta hauran d'estar retastades en un llenguatge comprensible per a tothom i adaptades a la realitat i la cultura del CMPSB.
- Execució: empresa adjudicatària haurà d'utilitzar una eina informàtica en línia, que permeti respondre l'enquesta a través d'Internet, amb totes les garanties de seguretat i de confidencialitat, i que sigui accessible des de qualsevol dispositiu sigui ordinador, tablet o smartphone.

L'enquesta es realitzarà a través de la Intranet del CMPSB, i l'empresa adjudicatària es responsabilitzarà del manteniment de la plataforma informàtica durant el període de resposta, així com atenció a les possibles incidències que es puguin produir. Durant aquesta fase, l'adjudicatari també haurà de donar suport al CMPSB i a les accions destinades a fomentar la participació, en el sentit de fer el seguiment de la participació en l'enquesta, així com l'assessorament respecte els tipus d'acció i missatges a transmetre per a incrementar la participació.

- Resultats: l'enquesta ha d'oferir una visió realista de la situació dels equips, així com de la seva percepció en relació a les necessitats del CMPSB, recollir propostes que permetin enriquir-lo i ajustar-lo, així com identificar les prioritats necessàries per tal de reforçar el seu compromís. Tota aquesta informació s'haurà d'elaborar tant globalment com de forma segmentada per a cada un dels àmbits organitzatius i deis col·lectius professionals que s'hagin definit. Serà imprescindible que l'empresa adjudicatària pugui presentar *benchmark* comparatiu amb el sector sanitari en aquells indicadors que es decideixi en el moment del disseny del qüestionari. Així mateix, l'adjudicatari es responsabilitzarà de preparació dels informes finals i accions de comunicació i difusió dels resultats. L'adjudicatari haurà de poder presentar els resultats de forma presencial a l'equip directiu i, a la vista dels resultats, assessorar respecte a la comunicació dels resultats a les diferents unitats del CMPSB.

L'empresa adjudicatària del servei haurà de dur a terme l'objecte del contracte garantint que els resultats obtinguts en cap cas podran ser individualitzats ni podran ser identificats amb cap professional, garantint el seu anonimat i confidencialitat de les respostes. La realització de l'enquesta serà voluntària per als professionals a qui vagi dirigida. És per això que l'empresa que digui a terme l'objecte del contracte haurà de garantir l'accés a l'enquesta mitjançant l'ús d'una clau d'accés individualitzada per a cada professional.

En cap cas el Consorci Mar Parc de Salut de Barcelona es farà càrrec de la gestió de les dades personals necessàries per a dur a terme l'enquesta l'objecte del contracte, ni tampoc el CMPSB tindrà accés a les respostes individualitzades dels professionals.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir una correcta gestió de les dades personals dels professionals i de la informació obtinguda, que serà desada i custodiada per servidors externs al CMPSB, garantint per part de l'empresa adjudicatària que es compleix amb les disposicions legals establertes en matèria de gestió de protecció de dades de caràcter personal.

2.2. Planificació del servei

La planificació de les fases del servei hauran de respondre als següents terminis:

- Planificació: 5 setmanes abans de l'inici de l'enquesta.
- Execució: l'enquesta es realitzarà al mes de març- abril de l'any 2025.
- Resultats: elaboració, presentació dels resultats, distribució dels informes segmentats i altres accions de comunicació i difusió que començarà després de la finalització de l'enquesta i s'estendrà fins al mes de setembre de 2025.

2.3. Lloc d'execució

L'enquesta en si mateixa es realitzarà a través d'una pàgina web del contractista i externa al CMPSB, sota la supervisió de la Direcció de Recursos Humans del CMPSB.

No obstant això, es preveu que l'adjudicatari haurà de realitzar reunions presencials a les instal·lacions de l'Hospital del Mar, centre del CMPSB, a més de les reunions telemàtiques que siguin necessàries durant tot el temps d'execució del servei.

2.4. Obligacions de l'adjudicatari

A més de les que legalment li vinguin imposades i de la resta d'obligacions que en resultin dels plecs que regeixen el present procediment de contractació, l'adjudicatari s'obliga a:

- Planificar, organitzar, gestionar i executar totes les activitats objecte de la licitació en ares d'una òptima prestació del servei.
- Aportar un equip de projecte que treballi des de les seves oficines, i que estigui disposat a realitzar els desplaçaments necessaris a les instal·lacions de CMPSB, per tal d'assegurar la coordinació necessària durant totes les fases de planificació, realització, presentació de resultats i seguiment del servei.
- Seguir en tot moment les directrius marcades per la direcció del CMPSB en ares d'una òptima presentació del servei.

El CMPSB aportarà la informació necessària per a una correcta prestació del servei, signant per a aquest fi l'empresa adjudicatària la declaració responsable respectiva a la confidencialitat i el contracte regulador de l'encàrrec de tractament de dades personals inclòs com a Annex 19 del PCAP.

2.5. Requisits específics

L'adjudicatari haurà de disposar d'un aplicatiu online per tal que tota la plantilla del CMPSB pugui respondre a l'enquesta, amb les característiques següents:

- Accés a l'enquesta durant el període exacte que es defineixi, garantint un servei continu de 24 hores durant tots els dies de la setmana.
- Garantir que l'enquesta és contestada exclusivament per la plantilla del CMPSB, tot evitant la possibilitat d'intrusió per persones alienes.
- Assegurar que una mateixa persona només pugui respondre una vegada l'enquesta.
- Permetre interrompre la resposta i poder recuperar amb posterioritat el que s'havia contestat, durant qualsevol moment del període.
- Permetre que l'enquesta pugui contenir preguntes per a tota la plantilla, així com preguntes específiques per a unitats específiques o per a col·lectius professionals.

- Informar a la persona respondent, previ al tancament de l'enquesta, en cas que s'hagin deixat preguntes sense respondre.

El contingut de l'enquesta i el funcionament de l'eina informàtica han de permetre respondre-la en un temps que no superior als 15-20 minuts.

L'adjudicatari haurà de garantir en tot moment la seguretat en l'emmagatzematge de les dades i utilitzarà tots els mitjans per assegurar la confidencialitat de les respostes i l'anonimat dels enquestats.

Respecte a la usabilitat i la funcionalitat, l'aplicació ha de permetre la distribució de l'enquesta a tot el personal del CMPSB.

2.6 Elaboració i presentació dels resultats

Els resultats hauran de ser de caràcter quantitatiu i qualitatiu (comentaris oberts i propostes) garantint en tot moment l'anonimat de les per ones enquestades

L'agrupament de les respostes es farà en funció dels diferents nivells organitzatius, col·lectius professionals i altres dades de segmentació interna que es defineixin.

Serà imprescindible que l'adjudicatari pugui oferir un *benchmark* comparatiu amb els resultats obtinguts anteriorment amb altres enquestes realitzades per al CMPSB i amb la resta d'institucions sanitàries associades al Consorci de Salut i Social de Catalunya.

2.7 Professionals assessors i coordinació

L'empresa adjudicatària aportarà el seu propi equip humà i els recursos materials necessaris per prestar el servei objecte del contracte. L'equip de treball haurà d'estar compost per personal qualificat, amb coneixements específics, en els aspectes objecte de la prestació. L'estructura de l'equip i el perfil professional dels seus components així com la seva dedicació, s'ha d'adaptar a les condicions requerides i en l'oferta s'especificaran els perfils, formació i experiència aportada per cadascú dels membres de l'equip de projecte.

L'empresa adjudicatària designarà un director de projecte, que serà l'interlocutor preferent entre l'empresa adjudicatària i el CMPSB. Aquesta figura gestionarà la implementació del contracte resultant d'aquesta licitació, controlarà la qualitat i els terminis d'execució i haurà de disposar de les facultats suficients per a la resolució immediata de les incidències que s'observin en la prestació del servei.

La coordinació dels serveis objecte del contracte es realitzarà per part de la Direcció de Recursos Humans del CMPSB, o la persona en què aquesta delegui.

En qualsevol moment i sense previ avís, l'interlocutor o interlocutora del CMPSB podrà obtenir del responsable nomenat per l'empresa adjudicatària tota la informació que consideri necessària per al seguiment de les activitats derivades d'aquest contracte.

2.8 Transferència del servei

A la finalització del contracte, l'adjudicatari s'obliga a transferir la base de dades amb les respostes de l'enquesta objecte de la present licitació a la Direcció de Recursos Humans del CMPSB. Les dades seran totalment anònimes, estaran agrupades i en cap cas podran ser individualitzades.

2.9 Acord de confidencialitat

Per tal d'executar el servei, serà imprescindible que l'adjudicatari compleixi amb les condicions de confidencialitat pel que fa a l'eina, als resultats i al procés.

Amb relació a les dades que ha de facilitar el CMPSB a l'empresa contractista per garantir una correcta execució del servei, el CMPSB es compromet a facilitar només el correu electrònic institucional de cada

professional a qui va dirigida l'enquesta objecte del contracte, indicant el centre de treball i la seva categoria professional del treballador.

L'adjudicatari garanteix la més estricta confidencialitat de tota la informació i dades a les que tingui accés a través de qualsevol mitja durant la prestació del servei al CMPSB. Per aquest motiu, l'adjudicatari no facilitarà ni divulgarà cap dada, a través de cap mitja, escrit o electrònic, que permeti identificar a cap persona, i adoptarà les mesures necessàries per evitar l'alteració, pèrdua i accés a aquestes dades. Les variables de segmentació interna s'utilitzaran exclusivament a afectes de classificar estadísticament les respostes i conèixer globalment l'opinió de col·lectius rellevants. En cap cas s'oferirà cap dada referida a un nombre inferior a 5 respostes. Una vegada finalitzi el present contracte, l'adjudicatari, com a encarregat del tractament, segons les instruccions del CMPSB, haurà de suprimir o retornar-li totes les dades personals que obrin en el seu poder, tant en suport informàtic com en suport paper o, si escau, facilitar-li-ho a un altre adjudicatari que designi el CMPSB. Qualsevol de les dues opcions comportarà que l'adjudicatari no tingui en el seu poder dades personals de titularitat del CMPSB, tret que l'adjudicatari hagi de conservar-les, degudament custodiades, mentre puguin derivar-se responsabilitats de l'execució de la prestació.

El compromís de confidencialitat adquirit es mantindrà vigent fins i tot després de la finalització de la relació entre les parts. L'empresa no podrà fer ús, en cap cas, dels resultats d'aquesta enquesta sense una autorització explícita per part del CMPSB.

El CMPSB es compromet a facilitar la participació dels seus empleats en aquesta enquesta, entenent que un alt grau de participació és la millor garantia perquè els resultats siguin un fidel reflex de la realitat. La participació dels treballadors en aquest estudi serà voluntària, comproment-se el CMPSB a no exercir cap tipus de pressió, que pugui influir d'alguna manera en el sentit de les respostes. El CMPSB es compromet a respectar l'anonimat i, per tant, a no sol·licitar a l'empresa adjudicatària cap tipus d'informació individual, ni cap dada que pugui ser utilitzada per identificar a cap persona participant en l'enquesta.

3. Presentació de la documentació.

La documentació corresponent a l'oferta tècnica haurà d'incorporar, necessàriament, la inclusió d'una memòria descriptiva del servei que incorpori els aspectes d'execució que es deriven del contingut del present PPT. En particular, haurà de fer referència a les següents qüestions:

- Pla de treball indicant el calendari estimat d'execució del servei.
- Relació dels mitjans posats a disposició del servei, que facilitin l'accés *responsive* (PC, Tablet, Smartphone)
- Memòria on s'especifiqui i es detalli la metodologia i com es desenvoluparan els tipus de resultats que s'oferiran.
- Models de les enquestes que es duran a terme.
- Memòria tècnica on s'especifiqui com es durà a terme la correcta i segura gestió de les dades de caràcter personal que es gestionaran (encriptació i emmagatzematge de dades).
- Titulació i currículums de les persones encarregades de l'execució del servei.
- Declaració responsable conforme l'adjudicatari es compromet a garantir les condicions de confidencialitat descrites a la documentació tècnica de la present licitació.

Barcelona, a la data de la signatura electrònica.

Pau Gomar Sánchez
Director de RRHH