

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES APLICABLE A L'ACORD MARC AMB DIFERENTS EMPRESES PER A LA PRESTACIÓ DE SERVEIS DE SUPORT TÈCNIC ALS ENS LOCALS DE LA PROVÍNCIA DE BARCELONA EN ELS ÀMBITS DELS SERVEIS SOCIALS BÀSICS, DELS PROJECTES AL DRET A L'HABITATGE DES DE L'EMERGÈNCIA SOCIAL, I DE LA GARANTIA DEL DRET A L'ALIMENTACIÓ, DIVIDIT EN 3 LOTS

1. CONTEXT I MARC NORMATIU

Els antecedents, context i marc normatiu d'aquest contracte es detallen al primer apartat de l'Acte d'iniciació d'aquest expedient.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

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 recursos que conformen aquest suport tècnic a través de l'esmentat Catàleg que es pot consultar al lloc web <https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/>

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.

L'objecte del present plec és fixar les prescripcions tècniques que han de regir per a la selecció de diferents empreses per a la prestació de serveis de suport tècnic i assessorament en la millora organitzativa dels serveis socials bàsics municipals, i les actuacions per a l'accés als drets a l'habitatge des de l'emergència social i l'alimentació.

La contractació s'articularà mitjançant un acord marc i s'ha dividit en tres lots fixant-se el següent nombre màxim d'empreses que seran seleccionades per a cada lot:

	Àmbit de suport tècnic	Nombre màxim d'empreses
Lot 1	Suport tècnic Serveis Socials Bàsics	3
Lot 2	Suport tècnic en la gestió de Projectes de suport al dret a l'habitatge des de l'emergència social	2
Lot 3	Suport tècnic en el disseny d'estratègies de garantia del dret a l'alimentació	1

3. DESCRIPCIÓ GENERAL DELS SERVEIS

Per a cada un dels lots en què s'ha dividit la present contractació s'ha previst la prestació de diferents serveis de suport tècnic en funció de les demandes que facin els ens locals a la Diputació de Barcelona a través del Catàleg de Serveis esmentat a l'apartat 2. En el lot 1 relatiu als Serveis Socials Bàsics s'han previst 4 serveis, en el lot 2 sobre el dret a l'habitatge s'ha previst 2 serveis (que es divideixen a la vegada en funció si l'ens destinatari és un municipi o un ens supramunicipal) i en el lot 3 relatiu al dret a l'alimentació, 1 servei.

L'adjudicació dels contractes 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.

3.1. LOT 1: SUPORT TÈCNIC SERVEIS SOCIALS BÀSICS.

Aquest lot comprèn les actuacions de millora organitzativa i reenginyeria de processos dels serveis socials municipals i del servei d'ajuda a domicili, així com el suport en la millora del procés de registre al sistema d'Informació de Serveis Socials Bàsics. Concretament es preveu que les empreses puguin realitzar els següents serveis (contractes basats):

3.1.1. Diagnosi de l'organització dels serveis socials Bàsics.

Objectiu

La seva finalitat és identificar i analitzar l'estructura organitzativa i el model de prestació dels serveis socials bàsics de l'ens local, traçant un full de ruta que permeti posteriorment incorporar millores a l'organització de forma continuada.

Es parteix d'una anàlisi, en profunditat, de l'estructura organitzativa i territorial del Servei, el model de gestió i prestació de la cartera municipal de serveis socials, el model d'intervenció a través del continuïtat assistencial, entre d'altres aspectes des d'on s'identifiquen les oportunitats i propostes de millora. És podrà centrar l'anàlisi a un servei complex com el d'ajuda a domicili o gestió de la dependència.

3.1.2. Gestió per processos en els serveis socials bàsics: identificació i definició dels procediments i instruments tècnics.

Objectiu

La seva finalitat és incorporar la gestió per processos en els Serveis Socials de l'ens local per tal de millorar-ne l'eficàcia i l'eficiència, amb equitat envers la persona usuària i l'adopció de criteris professionals compartits. És a dir, facilitar el desenvolupament de les funcions dels equips professionals vinculats als serveis socials bàsics per tal de satisfer les necessitats de la ciutadania.

Es concreta en la identificació i descripció dels processos clau de: recepció-informació; acollida i intervenció (entenent en aquest punt el procés d'elaboració de plans de treball amb els usuaris incloent el diagnòstic, els recursos i l'avaluació). Es centra en l'elaboració del mapa de processos, la descripció dels processos clau d'atenció i la confecció dels diagrames de procés. És podrà centrar en l'anàlisi d'un servei complex com el d'Ajuda a domicili o gestió de la dependència.

3.1.3. Gestió per processos en els serveis socials bàsics: disseny i implementació dels procediments i instruments tècnics.

Objectiu:

Aquest servei representa un segon nivell en la gestió per processos en els serveis socials bàsics, i només ho sol·liciten aquells ens locals que tenen l'organització més madura en la gestió per processos i ja tenen els procediments i instruments tècnics identificats i definits.

Es centra en el disseny dels processos de serveis socials que l'ens local té identificats i definits, i en la implementació dels nous procediments i instruments tècnics necessaris per gestionar els serveis socials municipals amb aquesta metodologia.

Inclou el disseny i la implementació dels processos de suport, dels procediments tècnics, de les fitxes de servei, les instruccions de treball relacionades amb la prestació del servei, i els processos d'atenció. També inclou l'anàlisi, producció i revisió de la documentació que s'ha de concretar en un manual de gestió.

3.1.4. Accions de millora continua als serveis socials bàsics.

Objectius:

Acompanyar a la implementació d'accions com el disseny i confecció de la cartera de serveis, la millora en la recepció i l'atenció a la ciutadania o altres tipologies de serveis relacionats amb els SSB i assessorar per a la definició d'un model centrat en la persona i la seva autonomia i del servei d'ajuda a domicili, des de l'acollida, el contracte assistencial i la prestació del servei fins a la seva finalització

Desenvolupar actuacions vinculades als processos d'atenció a la ciutadania que promoguin nous models metodològics i eines de suport per a la millora de la qualitat en l'atenció i el treball social. Aquestes actuacions es desenvolupen entorn al diagnòstic social, la millora de l'accessibilitat als serveis a través de l'elaboració de la cartera de serveis i prestacions, el model de provisió del SAD i altres necessitats detectades amb el municipi beneficiari.

3.2. LOT 2: SUPORT TÈCNIC EN LA GESTIÓ DE PROJECTES DE SUPORT AL DRET A L'HABITATGE DES DE L'EMERGÈNCIA SOCIAL.

Aquest Lot 2 comprèn les actuacions per al desenvolupament de projectes i serveis relacionats amb l'acolliment d'urgència per a unitats familiars, els serveis de residència temporal per a persones adultes en situació d'exclusió social, i habitatges d'inclusió per a persones i famílies.

En funció de l'ens destinatari del suport tècnic es divideix en serveis destinats a ens locals i serveis destinats a entitats supramunicipals.

Concretament es preveu que les empreses puguin realitzar els següents serveis (contractes basats):

3.2.1. Assessorament estratègic especialitzat.

Objectiu:

Obtenir un assessorament adaptat a les particularitats i necessitats de cada territori, mitjançant la realització d'una diagnosi, estudi i/o anàlisi que doni resposta a la demanda de l'ens local per a la seva estratègia local o comarcal del dret a l'habitatge des de l'àmbit social, o bé per definir prèviament la posada en marxa del recurs.

3.2.2. Assessorament jurídic.

Objectiu:

Assessorament en les accions d'acompanyament i assistència tècnica per a l'adaptació a l'ens local del model de Reglament DIBA per a l'adjudicació i gestió del servei d'allotjament d'urgència que té per objecte suplir temporalment la llar familiar en casos puntuals i de forma transitòria. Assessorament per a l'elaboració d'altres documents normatius relacionats amb la prestació d'aquest servei i complementaris al Reglament.

3.3. LOT 3: SUPORT TÈCNIC EN EL DISSENY D'ESTRATÈGIES DE GARANTIA DEL DRET A L'ALIMENTACIÓ.

Objectiu:

Oferir eines de suport tècnic en el disseny d'estratègies de garantia del dret a l'alimentació per a persones en situació de vulnerabilitat des d'una perspectiva integral i transversal.

El suport també s'ofereix per a la gestió, revisió i implementació de projectes i servei d'alimentació específics, tant si aquests s'orienten a la donació en espècie (menjadors socials, càterings socials, centres de distribució d'aliments...); al treball comunitari (cuines comunitàries...); a la prevenció del malbaratament alimentari o a la creació d'ocupació.

4. TASQUES A DESENVOLUPAR PELS CONTRACTISTES

4.1. LOT 1 SUPORT TÈCNIC SERVEIS SOCIALS BÀSICS

Les tasques que es desenvolupin en el marc d'aquest Lot 1 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'ens local per tal de prestar uns serveis públics de qualitat en matèria de serveis socials.

Les tasques que a continuació es detallen són comunes a tots els serveis del Lot 1:

a) Fase de llançament

- Participar en l'organització i assistir a la reunió de llançament amb els responsables de l'ens local i la direcció tècnica del SSSSB.

- Definir el **Pla de treball**: objectius, resultats esperats i calendari de les sessions grupals o individuals consensuat amb cada ens local i acordar la 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

- Recopilar la informació i la documentació que aportarà l'ens local per al seu posterior anàlisi.
- Preparar les estratègies i metodologies de treball.

b) Fase d'anàlisi i desenvolupament

- Portar a terme entrevistes amb el personal de l'organització que es consideri clau dins del procés de millora organitzativa. El nombre d'entrevistes dependrà de l'estructura orgànica i del nombre de professionals de l'ens local amb el que es treballi.
- Analitzar les entrevistes.
- Analitzar la documentació recopilada i elaborar conclusions.
- Identificar i analitzar les funcions i responsabilitats de cadascuna de les persones que integra l'equip de serveis socials bàsics en relació amb el continuïum assistencial i el procés d'atenció.
- En el cas del servei *Gestió per processos en els serveis socials bàsics: identificació i definició* i del servei *Gestió per processos en els serveis socials bàsics: disseny i implementació* serà necessari analitzar tots els processos, procediments i instruccions relatius al procés de recepció i acollida en el continuïum assistencial dels serveis socials bàsics municipals, així com respecte al procés de seguiment dels casos o expedients, incloent el procés de modificació del **Pla de treball** inicial, així com el procés de tancament i finalització
- En el cas del servei *Accions de millora contínua dels serveis socials bàsics*, subproducte Model de provisió del servei d'ajuda domiciliària l'assessorament es centrarà en la fase del procés d'atenció que l'ens local hagi sol·licitat com a Acció de millora.
- Elaborar i consensuar amb referent de la Diputació tots els materials de suport per al desenvolupament de les dinàmiques grupals que posteriorment conduiran amb l'equip de serveis socials bàsics de l'ens local.

- Realitzar com a mínim una sessió de treball grupal per abordar conjuntament els aspectes clau de la millora organitzativa i identificar les debilitats, fortaleeses, amenaces i oportunitats de l'organització i a partir de les quals es farà la proposta d'oportunitats de millora.
- Les sessions grupals el contractista les haurà de realitzar en resposta a uns objectius, amb una metodologia i tècniques de dinamització i resultats que es volen assolir adients al objecte de l'assessorament.
- Les sessions de treball es realitzaran com a regla general a les dependències de l'ens local que realitzi la demanda del servei. Totes les sessions es podran realitzar en format a distància si així s'acorda en el **Pla de treball** o el requereix qualsevol circumstància externa al projecte.
- Elaborar un **Informe preliminar** segons el tipus de servei del que es tracti i definit a l'apartat 5 d'aquest plec per a ser validat a la següent fase i en la data que s'hagi acordat en el **Pla de treball**.

c) Fase de validació, presentació i lliurament

- Validar l'**Informe preliminar** amb el SSSSB i l'ens local.
- Incorporar les esmenes recollides, si s'escau, i elaborar la versió definitiva o **Informe final** incorporant un informe executiu complementari on es reculli el detall de les totes actuacions realitzades (reunions, participants, entrevistes, etc.).
L'**Informe final** s'haurà de lliurar com a màxim dins dels 15 dies hàbils posteriors a la validació de l'**Informe preliminar**.
- Lliurar, en la data que s'hagi acordat en el **Pla de treball**, l'**Informe final** al responsable del contracte de la Diputació de Barcelona (o al responsable tècnic que aquest designi) mitjançant el registre de la Corporació i seguint els requeriments formals que disposa el punt 8 dels presents plecs.
- Lliurar junt amb l'**Informe final** tota la resta de documentació generada durant el procés.
- Participar si s'escau les reunions i actes institucionals de presentació que es pugui celebrar a l'ens local.

4.2. LOT 2: SUPORT TÈCNIC EN LA GESTIÓ DE PROJECTES DE SUPORT AL DRET A L'HABITATGE DES DE L'EMERGÈNCIA SOCIAL

Les tasques que es desenvolupin en el marc d'aquest Lot 2 es portaran a terme sota la supervisió del SSSSB, de la Gerència de Serveis Socials, de l'Àrea d'Igualtat i

Sostenibilitat Social de la Diputació de Barcelona. Comporten l'acompanyament i l'assessorament a l'equip tècnic de l'ens local per tal de que pugui desenvolupar la seva tasca en matèria d'habitatge des de l'emergència social, propi de la cartera de serveis socials, garantint l'efectiva implementació d'aquest recurs.

a) Fase de llançament

Les tasques que es detallen en aquesta fase són comunes a tots dos serveis del Lot 2.

- Participar en l'organització i assistir a la reunió de llançament amb el personal tècnic de l'ens local i la direcció tècnica del SSSSB. Aquesta reunió es pot celebrar tant a les dependències de l'ens local com a les de la Diputació de Barcelona, o bé en format virtual si així s'acorda entre el SSSSB i el contractista.
- Comú a totes les fases: totes les reunions programades en format virtual seran convocades pel contractista en l'entorn tecnològic que tingui a l'abast.
- Definir de forma detallada la demanda i necessitats de l'ens local, així com les persones que formaran part del grup motor, que serà el que de forma executiva s'encarregarà d'anar avançant en el **Pla de treball** que s'acordi.
- Definir, proposar i acordar conjuntament amb l'ens local i el SSSSB el **Pla de treball** (objectius, resultats esperats i calendari), que s'haurà de lliurar a l'ens local i a la direcció tècnica del SSSSB 15 dies després de la reunió de llançament.
- Recopilar la informació quantitativa i qualitativa del territori objecte d'assessorament tècnic, així com la documentació que pugui aportar l'ens local per al seu anàlisi.
- Preparar els materials i les metodologies de treball, i confeccionar les actes de les reunions.

b) Fase d'anàlisi i desenvolupament

Hi ha tasques que es detallen en aquesta fase que són comunes als dos serveis del Lot 2 però d'altres que són específiques en funció del tipus de servei.

Tasques comunes:

- Convocar, organitzar i dinamitzar totes les reunions que s'hagin de portar a terme, amb l'objectiu que el grup motor avanci en l'execució del **Pla de treball**, atenent al calendari de treball acordat, i elaborar les actes de les reunions.

- Realitzar una sessió grupal adreçada als ens locals que estiguin rebent el seu assessorament, amb la participació de les persones membres dels grups motors, amb l'objectiu de compartir informació de cada demanda, així com també coneixements, experiències i bones pràctiques que es portin a terme en l'àmbit d'aquest recurs.

Prioritàriament es portarà a terme de forma presencial en dependències de la Diputació de Barcelona. Podrà ser en format virtual si així s'acorda pel SSSSB.

- Participar en les reunions de seguiment amb la direcció tècnica del SSSSB amb l'objectiu d'analitzar el grau d'execució de cadascun dels plans de treball, resoldre dubtes que es puguin plantejar, i fer propostes de millora, amb una periodicitat mensual o bimensual, així com l'elaboració de les actes.

Tasques específiques:

b.1) Per a l'assessorament estratègic:

- Realitzar i dinamitzar un mínim de dos i un màxim de vuit entrevistes, i un mínim d'un i màxim dos grups focals a agents clau del territori. El contractista, conjuntament amb la referent tècnica de l'ens local i la direcció tècnica del SSSSB, determinarà les persones participants d'aquest treball de camp, tenint en compte el seu grau de coneixement de la realitat territorial i de l'objecte d'estudi.
- Preparar la convocatòria de les entrevistes/grups focals, els materials, eines i dinàmiques grupals adients i elaborar un document-resum del resultat de les mateixes.

S'haurà de lliurar un **Informe preliminar** amb un mes d'antelació a la finalització del contracte.

b.2) Per a l'assessorament jurídic:

- Assessorar per a l'elaboració d'un reglament de gestió i adjudicació del servei d'allotjament d'urgència i inclusió social, document que parteix del model de la DIBA per als ens locals, elaborat el 2018. Actualitzar-lo amb les darreres actualitzacions normatives en l'àmbit i adaptar-lo a les particularitats de cada ens local. Aquest Reglament regirà la gestió del servei per part de l'equip de Serveis Socials dels ens locals, que s'acabarà aprovant pel Ple Municipal o per la Junta de Govern amb l'objectiu de dotar-lo de rang oficial d'obligat compliment per a totes les parts i de transparència per a la ciutadania.
- Assessorar per a l'elaboració d'altres documents de normativa interna complementaris al Reglament de gestió i adjudicació, com ara el reglament de

règim intern dels allotjaments, i models de documentació vinculats als dos reglaments, com poden ser models de contracte de cessió d'ús dels allotjaments, documents tots que s'adaptaran a les necessitats i particularitats de cada ens local.

S'haurà de lliurar un Informe preliminar amb un mes d'antelació a la finalització del contracte.

c) Fase de validació, presentació i lliurament

Les tasques que es detallen en aquesta fase són comunes als dos serveis del Lot 2.

- Validar, amb la direcció tècnica del SSSSB i l'ens local, els productes finals que s'hagin generat atenent a la demanda i d'acord amb els objectius i plans de treball acordats, a través d'una sessió de treball que es durà a terme preferentment en format virtual, incorporant les esmenes recollides, si s'escau, i elaborar-ne les versions definitives.
- Lliurar a la direcció tècnica del SSSSB, prèvia revisió i vistiplau de la direcció tècnica del SSSSB, els productes finals generats en l'assessorament tècnic:
 - Per a la Diagnosi i planificació estratègica: **Informe final** (pla, diagnosi, o altres estudis) que recollirà l'anàlisi i suport realitzat, així com els trets definitoris de cadascun dels productes generats per a cada ens local, atenent a la seva demanda i al **Pla de treball** acordat.
 - Per a l'elaboració de la **reglamentació** i altres materials de suport intern: documents relatius a la reglamentació i altres documents interns complementaris al reglament d'adjudicació i funcionament intern del servei d'allotjament d'urgència i inclusió social que s'hagin elaborat segons demanda acordada amb cada ens local.

Aquesta documentació s'haurà de lliurar, abans de 15 dies posteriors a la reunió de tancament.

- Lliurar a la direcció tècnica del SSSSB, un informe executiu on es recullin els productes anterior i el detall de totes les actuacions realitzades (reunions, persones participants, entrevistes, grups focals, productes resultants, i altres que s'hagin pogut generar en l'assessorament tècnic) i, en concret:
 1. Resum de les actes de reunions que s'hagin realitzat en el procés d'assessorament a l'ens local.
 2. Resum de les actes de reunions internes de seguiment amb la direcció tècnica del SSSSB.

3. Resum del resultat de les entrevistes i grups focals que s'hagin portat a terme, pel que fa al suport de diagnosi i planificació estratègica.

S'haurà de lliurar en el mateix moment i de la mateixa forma que els productes finals generats (veure paràgraf anterior).

- Participar, si s'escau, en l'acte institucional de presentació que pugui celebrar l'ens local.

4.3. LOT 3: SUPORT TÈCNIC EN EL DISSENY D'ESTRATÈGIES DE GARANTIA DEL DRET A L'ALIMENTACIÓ

Les tasques que es desenvolupin en el marc d'aquest Lot 3 es portaran a terme sota la supervisió del SSSSB. Comporten l'acompanyament i l'assessorament a l'equip tècnic de l'ens local per tal de prestar uns serveis públics de qualitat en matèria de garantia del dret a l'alimentació, i són les següents:

a) Fase de llançament

- Participar en l'organització i assistir a la reunió de llançament amb els responsables de l'ens local i la direcció tècnica del SSSSB, per acordar els objectius i la metodologia a seguir.
- Definir el **Pla de treball**: abast, objectius, resultats esperats i calendari de les sessions consensuat amb cada ens local.
- Documentació a lliurar aquesta fase: **Pla de treball** (proposta tècnica que contempli la planificació, el calendari i el contingut del procés). Cal lliurar aquest document 15 dies després de la reunió de llançament.

b) Fase d'anàlisi i desenvolupament

- Convocar, organitzar, dinamitzar i donar comptes de les sessions de treball amb les professionals referents del projecte i per tal d'orientar i assistir en la tasca de recollida i anàlisi de la informació, així com en la definició metodològica i seguiment de l'actuació a desenvolupar. Caldrà aportar el material de preparació i la posterior anàlisi de les sessions realitzades.
- El nombre de trobades (que podran ser de 2 a 4 sessions) es concretarà en funció de la grandària i la necessitat de l'ens local. Les sessions de treball es realitzaran com a regla general a les dependències de l'ens local que realitzi la demanda del servei. Totes les sessions es podran realitzar en format a distància

si així s'acorda en el Pla de treball o ho requereix qualsevol circumstància externa al projecte.

- Convocar, organitzar, dinamitzar i donar comptes de les sessions de treball amb agents clau per al desenvolupament del projecte:
 - Població diana a la que va dirigit el projecte (participació)
 - Entitats socials i altres agents socials o econòmics (treball en xarxa)
 - Altres departaments del consistori (treball transversal)

Caldrà aportar el material de preparació i la posterior anàlisi de les sessions realitzades.

- Participar en l'organització i assistir a la reunions de seguiment i valoració amb els responsables de l'ens local i la direcció tècnica del SSSSB.
- Elaborar un **Informe preliminar** amb el contingut mínim de la descripció del projecte a desenvolupar, l'anàlisi intern i extern del mateix, la descripció de les accions del projecte i el sistema d'avaluació, per tal de ser validat a la següent fase i en la data que s'hagi acordat en el **Pla de treball**.

c) Fase de validació, presentació i lliurament

- Validar l'**Informe preliminar** amb el SSSSB i l'ens local
- Incorporar les esmenes recollides i elaborar la versió definitiva o **Informe final** per cada ens local participant que contempli la descripció del procés de suport tècnic, el disseny i la planificació de les accions a desenvolupar de futur en el municipi, i unes conclusions i recomanacions tècniques per a l'acció. Aquest informe ha d'incorporar un informe executiu complementari on es reculli el detall de les totes sessions. L'**Informe final** s'haurà de lliurar com a màxim dins dels 15 dies hàbils posteriors a la validació de l'**Informe preliminar**.
- Participar en l'organització i assistir a la reunió de tancament i valoració de la globalitat del projecte.

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.

- Els ens locals com a beneficiaris dels serveis.
- La Diputació de Barcelona com a receptora de la demanda municipal i proveïdora del 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:

- Proporcionar les plataformes o programari necessari per a poder realitzar les sessions online.
- Recopilar tota la documentació i informació que sigui rellevant per assolir l'objecte de l'assessorament.
- Analitzar tota la documentació i informació quantitativa i qualitativa que l'ens local i/o el SSSSB li trameti i sigui rellevant per a l'objecte de contracte.
- Planificar, d'acord amb les persones responsables de l'ens local i del SSSSB, el calendari, el **Pla de treball**, les entrevistes individuals, les sessions grupals, els tallers individuals així com tota aquella activitat que conforma el treball de camp de l'assessorament.
- Desenvolupar els treballs d'acord amb la programació, metodologia i condicions establertes al **Pla de treball** acordat entre les parts, així com ajustar la planificació i coordinació sempre que sigui necessari en interès de l'efectiu compliment de l'encàrrec. Informar al SSSSB de qualsevol imprevist o fet sobrevingut que posi en risc el correcte desenvolupament de l'encàrrec.
- Desenvolupar metodologies que s'ajustin a les especificitats dels treballs de consultoria i garanteixin els estàndards de qualitat exigits.
- Assignar un/a responsable del suport tècnic o assessorament que actuï com a interlocutor/a amb els referents de la Diputació de Barcelona i amb els referents de l'ens local.
- Elaborar i lliurar al SSSSB tota la documentació parcial i definitiva que se'n deriva de l'execució del contracte, segons el calendari previst, els termes acordats, i segons els requeriments formals de l'apartat 8 d'aquests plecs, prèvia revisió per part de l'equip tècnic del SSSSB.

- Participar en totes aquelles reunions i sessions de treball que es convoquin en el marc de l'assessorament.
- Convocar i dinamitzar les reunions del grup motor, entrevistes, sessions grupals, grups focals, etc., ja siguin en format presencial o telemàtic.
- 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.
- Haurà de mantenir la informació obtinguda en un entorn segur que compleixi els requisits de protecció de dades establerts a la normativa vigent. Les dades personals hauran de mantenir-se encriptades als dispositius i sistemes de la contractista sent eliminades en finalitzar el contracte, tal i com s'indica al punt 3.18 dels PCAP. Si s'escau, tots els dispositius que intervinguin en l'execució d'aquest contracte hauran d'estar configurats per a l'eliminació d'arxius de dades temporals, permetent eliminar els residus del material confidencial que s'originen a l'hora de digitalitzar, imprimir, copiar i enviar correu electrònic diàriament.

5.2. Responsabilitats de l'ens local

L'ens local haurà d'haver sol·licitat el servei de suport tècnic a través del Catàleg de serveis de la Diputació de Barcelona, complir 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.
- 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.
- Participar en les reunions de llançament, seguiment i validació que es convoquin durant l'assessorament, així com en les entrevistes i sessions de treball amb els professionals municipals.
- Garantir que els professionals de l'ens local disposin dels mitjans tecnològics necessaris per a poder desenvolupar les sessions online
- 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 servei a prestar i que permetin el correcte desenvolupament de les entrevistes i 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 servei de suport tècnic o assessorament objecte de contracte.
- Facilitar la coordinació entre les parts implicades. Participar en les reunions de llançament, seguiment i de validació que es determinin en el marc de l'assessorament, i en tallers i/o sessions grupals que es puguin organitzar.
- Fer seguiment de totes les actuacions vetllant pel compliment dels compromisos i acords establerts.
- Lliurar al contractista tota la informació i instruccions pertinents pel correcte desenvolupament de l'encàrrec.
- Analitzar i validar la documentació lliurada pel contractista.
- Fer el lliurament de la documentació que es generi en el marc de l'assessorament als responsables dels ens locals, per tal de consensuar el seu contingut.
- Donar suport a la planificació de les entrevistes individuals i sessions grupals i tallers individuals que es convoquin en el marc de l'assessorament.

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

6. HORES DE TREBALL DE CADA SERVEI.

S'ha previst per a cada un dels serveis un **nombre d'hores fix** per realitzar les següents tasques:

- reunió de llançament
- sessions grupals de treball
- elaboració de documents
- sessió de validació de l'**Informe final** i el seu lliurament.

Per als serveis del **Lot 2**, s'ha fixat un nombre d'hores diferent en funció de si l'ens peticionari és un ajuntament o un consell comarcal o altre ens supramunicipal, ja que això incideix directament en la complexitat de l'estructura orgànica de serveis socials de l'ens local.

S'han estimat les següents hores de dedicació màximes segons el servei:

	Àmbit del suport tècnic	Hores	Nombre serveis	Total hores
LOT 1	Diagnosi de l'organització dels serveis socials Bàsics.	130	3	390
	Gestió per processos en els serveis socials bàsics: identificació i definició dels procediments i instruments tècnics	200	2	400

	Àmbit del suport tècnic	Hores	Nombre serveis	Total hores
	Gestió per processos en els serveis socials bàsics: disseny i implementació dels procediments i instruments tècnics	200	2	400
	Accions de millora continua als serveis socials bàsics	80	6	480
	Total LOT 1			1.670
LOT 2	Suport al dret a l'habitatge des de l'emergència social: assessorament especialitzat a ajuntaments	40	4	160
	Suport al dret a l'habitatge des de l'emergència social: assessorament especialitzat a ens locals supramunicipals	70	1	70
	Suport al dret a l'habitatge des de l'emergència social: assessorament jurídic a ajuntaments	40	4	160
	Suport al dret a l'habitatge des de l'emergència social: assessorament jurídic a ens locals supramunicipals	70	1	70
	Total LOT2			460
LOT 3	Suport tècnic en el disseny d'estratègies de garantia del dret a l'alimentació	43	8	344
	Total LOT3			344
Total			31	

7. RECURSOS PER A LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS

Per a tots els tipus de servei que es presten en cada lot, les empreses o entitats adjudicatàries hauran de comptar amb els següents recursos:

a) Recursos humans

Hauran de disposar, per a l'execució de l'encàrrec, 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.

Haurà de posseir una titulació acadèmica de grau universitari de l'àmbit de les ciències socials, psicologia, pedagogia o, en el seu defecte, un postgrau específic en l'àmbit de serveis socials del lot al qual es presenta el licitador. També experiència mínima d'un any (1) en coordinació d'equips i en gestió de projectes de contingut i metodologia similars a l'objecte del contracte.

- 1 Tècnic/a que assumirà totes les funcions de treball de camp (recopilació de la informació amb entrevistes i sessions grupals) i d'anàlisi de les dades descrites en l'apartat 5.1 d'aquests plecs i haurà d'assistir a totes les reunions.

Haurà de posseir una titulació acadèmica de grau universitari de l'àmbit de les ciències socials, psicologia, pedagogia o, en el seu defecte, un postgrau específic en l'àmbit de serveis socials del lot al qual es presenta el licitador. També experiència mínima d'un any (1) de treball en projectes de contingut i metodologia similars a l'objecte del contracte.

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, l'ens local facilitarà espais adequadament equipats per al seu desenvolupament.

8. DOCUMENTACIÓ A LLIURAR I FORMAT DE PRESENTACIÓ

8.1. 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.

	Document	Lot 1.	Lot 2.	Lot 3.
Fase de llançament	Pla de treball	15 dies posteriors a la reunió de llançament.		
Fase d'anàlisi i desenvolupament	Informe preliminar i tota la documentació generada.	Segons Pla de treball.	b.1. 1 mes d'antelació a la finalització del contracte	21 dies després de la finalització d'aquesta fase.
			b.2. 1 mes d'antelació a la finalització del contracte	
Fase de validació, presentació i lliurament	Informe final i tota la documentació generada	Segons Pla de treball i 15 dies hàbils posteriors a la validació de l'Informe preliminar.	15 dies posteriors a la reunió de tancament.	15 dies posteriors a la reunió de tancament.

8.2. Contingut mínim de l'Informe final

Segons la tipologia de servei, l'Informe final a lliurar haurà de contenir:

8.2.1. Serveis Socials Bàsics

Diagnosi de l'organització dels serveis socials bàsics

- Descripció i anàlisi sociodemogràfica del municipi.
- Anàlisi quantitatiu de forma comparada amb municipis similars de la situació del Servei mitjançant els indicadors de Cercle de Comparació de Serveis Socials.
- Anàlisi del model organitzatiu, el model relacional, el model d'intervenció, la cartera de serveis, i tots aquells elements que hagin estat identificats durant les fases prèvies i siguin rellevants per a la diagnosi organitzativa.
- Descripció i priorització de les oportunitats de millora que han estat identificades.
- Descripció de la metodologia emprada, els objectius generals i operatius i el calendari d'execució que s'ha seguit.

- Fitxa d'implementació de les oportunitats de millora, que haurà de contenir:
 - Descripció
 - Justificació
 - Objectius a assolir
 - Tasques
 - Proposta d'indicadors

Gestió per processos en els serveis socials bàsics: identificació i definició.

- Mapa general de processos d'acord a les directius metodològiques acordades.

Gestió per processos en els serveis socials bàsics: disseny i implementació.

- Procés clau d'acollida, diagnòstic social, seguiment, modificació del pla d'intervenció social e treball i tancament, d'acord a les directrius metodològiques acordades.

Accions de millora continua

- Per a les “Accions de millora contínua del SAD” l'informe ha de contenir unes fitxes d'implementació de les oportunitats de millora que hauran d'haver estat elaborades de manera al més consensuada possible amb els professionals dels SSB i com a mínim hauran de contenir:
 - Descripció
 - Justificació
 - Objectius a assolir
 - Tasques
 - Proposta d'indicadors

8.2.2. Projectes de suport al dret a l'habitatge des de l'emergència social

- Assessorament jurídic:
 - Síntesi de les reunions i acords presos en el desenvolupament del suport tècnic, amb l'objectiu d'obtenir una descripció del procés

d'assessorament, així com d'altres actuacions que s'hagin pogut dur a terme (sessió grupal).

- Productes i documentació resultants del procés d'assessorament: reglaments i altra documentació interna complementaris al mateix.
- **Assessorament estratègic:**
 - Síntesi de les reunions i acords presos en el desenvolupament del suport tècnic per obtenir una descripció del procés d'assessorament, així com d'altres actuacions que s'hagin pogut dur a terme (sessió grupal).
 - Diagnosi, planificació i disseny per al desenvolupament estratègic dels recursos que suposin una millora amb visió de futur en la prestació del servei.
 - Proposta de circuits, recomanacions i properes passes a fer per l'ens local, per a la optimització i gestió eficient dels recursos d'allotjament d'urgència i inclusió social existents al seu territori.

8.2.3. Garantia del dret a l'alimentació

- Descripció del procés de suport tècnic
- Disseny i planificació de les accions a desenvolupar de futur en el municipi
- Conclusions i recomanacions tècniques per a l'acció
- Annex que contingui la relació de les sessions amb un breu resum de cada sessió

8.3. 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 de 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).

9. 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 pels ens locals 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.
- La Diputació de Barcelona podrà demanar els canvis i replantejament global del suport tècnic prestat quan aquest no es correspongui als requeriments detallats a aquest plec de condicions.

Metadades del document

Núm. expedient	2022/0009633
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de condicions tècniques relatiu a l'Acord Marc amb diferents empreses per a la prestació de serveis de suport tècnic als ens locals de la província de Barcelona en l'àmbit dels serveis socials bàsics, dels projectes al dret de l'habitatge des de l'emergència social i de la garantia al dret de l'alimentació, dividit en 3 lots.

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Francisco Hernandez Torres (SIG)	Cap Servei Suport als Serveis Socials Bàsics	Signa	28/02/2023 10:29

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
9aee7d5a14694553c814	https://seuelectronica.diba.cat	

