



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS PER LA
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT I CONSULTORIA EN LA
IMPLEMENTACIÓ, SEGUIMENT I CONSOLIDACIÓ DEL NOU MODEL DE
GESTIÓ I ORGANITZACIÓ DEL SERVEI ESPECIALITZAT A LA INFÀNCIA I
ADOLESCÈNCIA (SEAIA) I DEL SERVEI D'ATENCIÓ, RECUPERACIÓ I
ACOLLIDA (SARA) DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS (IMSS),
AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE**



ÍNDEX

Clàusula 1. ANTECEDENTS I INTRODUCCIÓ.....	3-4
Clàusula 2. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	4-6
Clàusula 3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	6-12
3.1. Definició general del servei de suport i consultoria.....	6-10
3.2. Abast del servei i línies d'actuació del servei de suport i consultoria.....	10-12
Clàusula 4. METODOLOGIA I TASQUES TÈCNIQUES.....	12-13
Clàusula 5. TERMINIS I LLIURABLES.....	13-14
Clàusula 6. COORDINACIÓ TÈCNICA DEL PROJECTE.....	14
Clàusula 7. HORES DE DEDICACIÓ I EQUIP TÈCNIC	14-16
Clàusula 8. LLOC DE PRESTACIÓ	16
Clàusula 9. PROPIETAT DELS TREBALLS.....	16
Clàusula 10. INDEPENDÈNCIA I CONFIDENCIALITAT	16
Clàusula 11. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA.....	17-19



CLÀUSULA 1. ANTECEDENTS I INTRODUCCIÓ

L'Institut Municipal de Serveis Socials (en endavant, IMSS) que des de l'any 2010, és l'organisme autònom de l'Ajuntament de Barcelona dona resposta a les realitats socials de la ciutat de Barcelona i les necessitats socials de la ciutadania, garantint la universalització dels drets socials.

Per tal de situar l'objecte del present contracte, a continuació es relacionen fites rellevants de l'evolució organitzativa de l'IMSS:

- L'any 2018 es constata la necessitat de treballar conjuntament i de manera transversal amb alguns departaments que es trobaven en aquell moment a l'Àrea de Drets Socials de l'Ajuntament de Barcelona per millorar l'efectivitat, l'atenció continua a la persona atesa i la vinculació al territori. Això comporta el redisseny organitzatiu que integra, dins de l'estructura organitzativa de l'IMSS, la Direcció d'Intervenció Social, de la qual depenien el Departament d'Infància i Família, el Departament de Gent Gran, el Departament d'Atenció a persones vulnerables i el Departament d'intervenció a l'Espai Públic, així com el Departament d'Urgències i Emergències Socials.
- A l'inici del mandat 2019-2023, es contracta a una empresa externa la realització d'una revisió organitzativa i operativa amb la idea de millorar la prestació de serveis de l'IMSS a diferents nivells. Es veu la necessitat de millorar el servei prestat directament a les persones ateses i també, de manera indirecta, a través d'una major eficiència en la tramitació d'expedients i de més agilitat en la contractació. Aquesta diagnosi (**"Anàlisi per a la millora de l'eficiència i definició d'un nou model operatiu per a l'Institut Municipal de Serveis Socials", 2020**) constata necessitats i defineix diferents àrees concretes a abordar per incrementar l'eficiència de l'operativa, i millorar la coordinació entre les diferents àrees, emfatitzant la relació entre els serveis centrals i els serveis territorialitzats.
- L'any 2022, arran de les línies d'actuació de la diagnosi realitzada, s'impulsa la contractació d'un servei de consultoria per a l'elaboració, implementació i seguiment d'un **Pla de millora organitzativa i del sistema de Gestió de l'IMSS** que es concreta en 6 projectes i contempla la possibilitat d'abordar-ne d'altres relacionats que s'identifiquin durant l'execució del contracte. Entre aquests projectes es troben els de **millora de l'eficiència dels Servei Especialitzat a la Infància i Adolescència (en endavant, SEAIA) i el Servei d'Atenció, Recuperació i Acol·lida (en endavant, SARA) que han generat els nous models dels serveis.**

Els nous models per al SEAIA i el SARA han estat dissenyats de manera participativa, amb la implicació directa dels equips de professionals dels serveis i comptant amb el seu criteri i opinió especialitzada. Elaborats els nous models, la implementació duta a terme s'ha realitzat de manera progressiva i cal garantir la implementació completa i la consolidació a cadascun dels serveis.



És per això que es requereix la contractació d'un servei de suport i consultoria que proporcioni el suport de continuïtat necessari per conduir la implementació dels models en tots els seus equips i dimensió territorial, impulsar la gestió del canvi amb l'adopció de les noves metodologies i eines de suport i garantir el seguiment, avaluació i governança que permetin la seva consolidació.

CLÀUSULA 2. OBJECTE DEL CONTRACTE

De conformitat amb l'article 17 de la Llei de Contractes del Sector Públic (en endavant, LCSP), el present contracte es tipifica com a contracte de serveis, amb el benentès que aquest té per objecte i finalitat la prestació del servei de suport i consultoria en la implementació, seguiment i consolidació dels nous models de gestió i organització del Servei Especialitzat a la Infància i Adolescència (en endavant, SEAIA) i del Servei d'Atenció, Recuperació i Acol·lida (en endavant, SARA) de l'Institut Municipal de Serveis Socials (en endavant, IMSS), amb mesures de contractació pública sostenible.

Concretament, el servei de suport i consultoria tindrà per finalitat aconseguir la completa implementació dels models definits per als serveis SEAIA i SARA i proporcionar l'acompanyament necessari que permeti assolir els següents objectius:

- Garantir l'encaix dels models definits per aquests serveis i la seva consolidació.
- Definir i dissenyar aspectes pendents de desenvolupar en el projecte ja executat (específicament en el cas del SARA, en el que la definició del nou model a alt nivell requereix un treball de concreció en definició de línies d'actuació per a la seva implementació i suport en la transició al nou model) i
- Avaluat l'eficiència operativa i la governança d'aquests nous models d'ambdós serveis.

Respecte del **SARA**, a l'efecte d'avançar en el nou model d'aplicació del servei, és necessària la presentació d'una proposta de desenvolupament d'un nou model organitzatiu:

A. A nivell d'organització interna del servei:

1. Definició d'un nou model organitzatiu del SARA basat en processos, assegurant una estructura organitzativa que contempli el funcionament del servei en dos centres:
 - Definició de la composició, les funcions i tasques de les unitats del servei: Unitat de Gestió Administrativa, Unitat de Primera Atenció, Unitat de Tractament, Dispositiu d'acolliment per violència masclista, Direcció, Coordinació...
 - Definició de l'estructura de coordinació/direcció del servei i de comandament dels dos centres.
 - Definició de les coordinacions necessàries dins l'estructura organitzativa i els espais de treball interns i externs.



- Definició dels objectius operatius d'atenció social i estàndards.
2. Redissenyar i establir els circuits del servei
 - Redissenyar els Canals d'entrada
 - Revisar el circuit interns del servei: relació entre unitats de servei i centres.
 3. Definició de les diferents modalitats d'atenció del SARA:
 - Definició de les modalitats Individual i familiar, grupal i comunitària, Sara Jove.
 - Espais de treball conjunt amb altres serveis.
 4. Definició dels tipus d'atenció amb els que ha de comptar el servei: ordinària, preferent i urgent.
 5. Elaboració d'una reenginyeria dels processos clau del servei: circuit d'entrada, cribatge i atenció a les urgències, gestió del procés d'acollida residencial.
- B. A nivell de sistema de gestió del servei:**
1. Dissenyar i implementar un sistema de monitorització d'objectius
 2. Dissenyar i implementar quadres de comandament necessaris per la gestió del servei
- C. Acompanyament en la gestió del canvi i seguiment de la implementació del nou model organitzatiu i de gestió.**

Respecte del SEAIA, per tal d'aplicar el nou model definit, resulta necessari establir i definir els següents extrems:

- A.** Establiment d'un **sistema unificat d'extracció de dades que s'integri amb quadres de comandament (en endavant QdC)** per tal de facilitar el seguiment i anàlisi dels indicadors clau de l'activitat dels SEAIA. Fer-ne el seguiment i acompanyament del disseny de la construcció del mateix.
- B.** Establir un **sistema de reporting** a partir del **disseny de QdC** per fer el seguiment del model d'indicadors d'una manera àgil i ràpida i fomentar la presa de decisions basades en dades.
- C.** Definició d'un **model d'indicadors quantitius i qualitius** clau que permetin **avaluar i fer el seguiment** de les atencions que es realitzen en els SEAIA, els temps que triguen els/les professionals en elaborar els estudis, i avaluar les càrregues de feina dels/de les professionals (**Matriu de càrregues/dedicació**).
- D.** **Implementació i gestió del canvi** als equips i professionals de les noves eines de gestió i model organitzatiu. **Planificació i acompanyament** en l'adopció de noves metodologies i eines de suport per garantir el seguiment, avaluació i governança que permetin l'èxit de la seva consolidació.



La prestació del servei serà coordinada i supervisada per les direccions directament implicades.

CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

3.1. Definició general del servei de suport i consultoria

El servei de suport i consultoria prestarà els serveis que en aquesta clàusula es descriuen de manera continuada i simultània al SEAIA i SARA al llarg de la durada del contracte, prevista per 36 mesos.

Aquesta durada de 36 mesos es justifica per la naturalesa i l'abast de l'objecte del contracte, que correspon a un projecte de consultoria estructurat en diverses fases consecutives i interdependents. Aquestes fases requereixen un desenvolupament progressiu al llarg del temps per garantir l'assoliment dels objectius previstos amb el rigor, la continuïtat i l'estabilitat necessàries. Concretament, a la clàusula 2.C., en relació al SARA, i 2.D., en relació als SEAIA, s'estableix l'acompanyament de la gestió del canvi i el seguiment de la implementació del nou model. Una durada inferior podria comprometre la qualitat i la coherència de l'execució global del projecte.

Tot i que aquest servei és únic tant per SEAIA com per SARA, les prestacions que es requereixen s'adaptaran a cadascun d'aquests serveis, d'acord amb el desenvolupament del nou model en cada cas i el grau d'implementació assolit fins la data d'inici del contracte.

És per això que a continuació es descriuen els serveis SEAIA i SARA, els nous models, el seu grau d'implementació i els requeriments específics per a cadascun dels serveis.

3.1.1. SEAIA: descripció i nou model de futur

El SEAIA és el servei especialitzat de l'IMSS que rep els casos d'infants i adolescents en situació de risc greu o possible desemparament que detecten els serveis bàsics d'atenció social (SBAS), les instàncies judicials o policials o la Direcció General de Prevenció i Protecció de la Infància i l'Adolescència (DGPPA) de la Generalitat de Catalunya. El SEAIA actua per competència delegada de la Generalitat de Catalunya.

Està integrat per equips de professionals encarregats de fer el diagnòstic i la valoració dels infants i adolescents i del seu entorn sociofamiliar, i de proposar mesures protectores, si s'escau, i fer-ne el seguiment adequat. Aquests equips multidisciplinaris atenen infants i adolescents, d'edats compreses entre els 0 i 18 anys, així com les seves famílies, que es troben en situacions de risc greu o possible desemparament.

El SEAIA també proporciona suport tècnic especialitzat d'infància als SBAS dins el treball conjunt amb aquests.

Actualment compta amb més de 160 professionals de diverses disciplines, com la psicologia, pedagogia, treball social, educació social i suport administratiu.

Els SEAIA depenen de la Direcció de Serveis d'Atenció a la Infància i SARA de l'IMSS i estan integrats al Departament d'Atenció Especialitzada a la Infància i Famílies de l'IMSS. Estan



distribuïts territorialment a la ciutat amb una dispersió geogràfica estratègica que garanteix la cobertura de les necessitats de protecció de la infància en risc greu o en situació de desemparament en tots els barris de la ciutat de Barcelona. Concretament, compta amb els següents equips:

- SEAIA Central. Equip Psicoterapèutic.
- SEAIA Eixample, Les Corts, Sarrià - Sant Gervasi
- SEAIA Sants - Montjuic
- SEAIA Horta – Gràcia
- SEAIA Nou Barris
- SEAIA Sant Andreu
- SEAIA Sant Martí
- SEAIA Ciutat Vella

El Nou Model tècnic, organitzatiu i de gestió ha estat definit amb els objectius següents:

- garantir l'equitat i l'estandardització dels procediments entre els equips de la ciutat de Barcelona
- incrementar la qualitat de l'atenció als infants, adolescents i les seves famílies,
- garantir el temps i forma del procediment administratiu.

Aquest model inclou un enfocament basat en la multidisciplinarietat, on professionals de les diferents disciplines col·laboren estretament per oferir una atenció integral i holística. Aquesta coordinació va més enllà dels equips SEAIA, per garantir un treball en xarxa que optimitzi les respostes als infants/adolescents en situacions de risc greu o desemparament, i per tant també abasta tots els equips i serveis territorials implicats.

El nou model permet la unificació de centres i a la vegada una diferenciació per unitats:

- Unitat de suport administratiu
- Unitat d'estudis prioritaris
- Unitats d'estudis
- Unitats de seguiment
- Unitat de tractament psicoterapèutic

També compta amb nous perfils i unitats professionals:

- Oficina tècnica del Departament
- Suport tècnic a la Direcció dels SEAIA
- Equip volant
- Comissió transversal interna de seguiment de casos.

L'estructura interna que s'ha establert en aquests equips multidisciplinars proporciona una base sòlida per coordinar i estandarditzar la intervenció, de manera que s'asseguri una resposta eficient i cohesionada a les diverses necessitats de cada territori, i a la vegada es garanteixi l'homogeneïtzació de l'atenció als infants, adolescents i les seves famílies.



Finalment, el Nou Model tècnic, organitzatiu i de gestió del SEAIA inclou mecanismes d'avaluació contínua per assegurar la millora constant de les intervencions, la qualitat de les atencions i l'adaptació del servei a les necessitats canviants dels infants i les seves famílies. L'anàlisi de les dades i la incorporació d'eines d'avaluació interna i externa ha de permetre mantenir un alt nivell de qualitat en l'atenció prestada.

Així, el **nou Model tècnic, organitzatiu i de gestió** defineix un model organitzatiu comú i estableix els processos tècnics i de gestió unificats que s'ha concretat en els següents aspectes:

- El **Model organitzatiu** del SEAIA
 - Distribució geogràfica dels equips
 - Organigrama dels SEAIA
 - Principals característiques del Departament d'Atenció a la Infància i Família (en endavant DAEIF) i de les unitats i subunitats dels SEAIA
 - Fitxes de definició dels rols i unitats del DAEIF i dels SEAIA
 - Nou model de governança intern
 - Protocols de comunicació i col·laboració amb altres serveis
 - Pla Acollida i formació contínua dels professionals
 - Mecanismes d'avaluació i seguiment del funcionament intern dels equips
- El **Mapa de processos** global, amb definició dels processos estratègics, operatius, de suport, de qualitat i millora contínua, processos de coordinació amb altres serveis, i també els processos de formació, desenvolupament i cura professional.
- El **Model tècnic**, amb la definició de criteris tècnics orientats a establir una base sòlida i coherent per la intervenció professional, per tal de garantir que les actuacions tinguin una qualitat homogènia i s'alineïn amb els estàndards tècnics i ètics del servei.
 - Criteris de qualitat i ètica en la intervenció, tant en l'atenció individual i grupal
 - Criteris a la interseccionalitat (diversitat cultural, perspectiva de gènere, d'identitat,..)
 - Criteris d'avaluació i diagnòstic
 - Criteris de documentació, registre i gestió
 - Criteris d'avaluació i mesura dels resultats

El model tècnic contempla la incorporació de les noves unitats dels SEAIA que integren els equips multidisciplinaris.

- El **Registre d'activitat** del servei:
 - Integració sistemes d'informació.
 - Innovació i implementació de noves eines digitals.
 - Dades a registrar en els SSII dels SEAIA
 - Responsables del registre de les dades (unitats i perfils)
 - Indicadors per l'avaluació i seguiment dels SEAIA
 - Priorització dels indicadors
 - Eina de gestió de dedicacions (matriu de càrrega)
 - Quadre de comandament



La implementació del nou Model tècnic, organitzatiu i de gestió del SEAIA es va iniciar l'any passat amb uns primers períodes de transició a aquest nou model, però requereix garantir la seva consolidació amb un pla de desplegament que contempli els seus diversos àmbits i comptar amb una visió estratègica amb capacitat de coordinació del desplegament.

Igualment, a més de l'impuls per consolidar el nou model, caldrà fer èmfasi en la implementació de l'apartat de Registre d'activitat del servei, impulsant el registre de dades per a l'avaluació d'indicadors, la validació de l'eina de gestió de dedicacions i la implementació del quadre de comandament.

3.1.2. SARA: descripció de línies per al desenvolupament del nou model de futur

El SARA és el servei d'àmbit de ciutat de l'IMSS, d'atenció específica i especialitzada a persones víctimes de situacions de violència masclista (dones, infants i adolescents, persones del seu entorn proper directament afectades per aquesta violència, així com assessorament a professionals i a persones de l'entorn de les víctimes).

El SARA depèn de la Direcció de Serveis d'Atenció a la Infància i SARA de l'IMSS i s'integra al Departament d'Atenció i Acollida per Violència Masclista de l'IMSS.

Disposa d'un equip multidisciplinari, integrat actualment per 46 professionals estructurals del treball social, l'educació social, la psicologia, el dret i la inserció laboral, per oferir una atenció integral en els processos de recuperació de les persones ateses, tinguin o no necessitat de recursos d'acollida.

Amb l'objectiu d'ampliar la cobertura de la ciutat de Barcelona del SARA, l'IMSS té previst desdoblament el servei en dos centres a partir de l'any 2026. Tenint en compte la localització de l'actual SARA a Nou Barris, el segon centre es troba en construcció en el districte de l'Eixample.

La incorporació d'un nou centre comporta un canvi en la dinàmica i el funcionament actual del servei, per la qual cosa cal tenir en compte un seguit d'àmbits clau, com són la distribució dels serveis entre els centres, la creació dels equips multidisciplinaris i la distribució de professionals.

El **nou Model tècnic, organitzatiu i de gestió del SARA** s'ha de centrar en definir les característiques de funcionament estandarditzat del servei per una gestió eficient que contempli el desdoblament en dos centres i garanteixi l'homogeneïtzació de l'atenció a les víctimes de violència masclista, a partir d'un procés de reflexió i redefinició del model d'atenció a les persones usuàries.

Així doncs, el contingut d'aquest nou Model SARA ha marcat les línies següents:

- Disseny del model organitzatiu del servei, tenint en compte el seu desdoblament en dos centres (SARA1 i SARA2): definició de les figures que els integren i les seves funcions, així com el seu dimensionament.
- Definir i estandarditzar els processos crítics del servei a partir de la redefinició de les tipologies d'atenció i passar a ser un Servei d'Integració Especialitzada (SIE), sense funcions d'urgència:



- Nou model d'atenció i tipologies d'accés al servei.
- Sistema d'equips interdisciplinaris de treball.
- Torn de cribatge i valoració de casos.
- Definir el nou model de governança, espais de coordinació i seguiment interns i amb agents externs.
- Identificar les accions clau per la implementació del model futur.

A més, en les línies especificades del nou Model del SARA cal:

- Incloure altres línies de millora del model d'atenció tècnica.
- Concretar la definició de cadascuna de les línies identificades.
- Desenvolupar i impulsar la implementació d'aquestes línies.
- Incloure altres àmbits com la revisió del procés i eines d'enregistrament de dades per permetre el seguiment de les atencions i volumetries del servei, el disseny i implementació d'un sistema de monitoratge d'objectius i del quadre de comandament per a la gestió del servei i el seguiment de les càrregues de treball, així com la definició dels criteris tècnics del servei.

El procés de transformació del servei i implementació del nou Model de futur del SARA no han estat iniciats, pendents de la planificació del seu desenvolupament i, en certa mesura també, de l'entrada en funcionament del nou centre a l'Eixample. Cal destacar que està prevista la incorporació al SARA d'una nova figura de Direcció que l'adjudicatària haurà d'acompanyar per proporcionar el suport que faciliti necessària la transferència de coneixement.

3.2. Abast del servei i línies d'actuació del servei de suport i consultoria

L'**abast del servei** de suport i consultoria comportarà per als dos serveis els següents aspectes comuns:

- Garantir la continuïtat en el desplegament complet dels nous models dels serveis SEAIA i SARA i la seva consolidació.
- Facilitar l'adopció dels nous rols i funcions per part dels equips dels serveis, així com la implementació dels seus models de governança interna i amb agents externs.
- Impulsar els recursos i les eines dissenyades per a la gestió del servei i la millora de l'eficiència, i consolidar el seu ús.
- Realitzar el seguiment dels nous models, avaluar el seu funcionament i impulsar la millora contínua.

L'abast del servei definit es concreta **de manera específica per a cadascun dels serveis**, SEAIA i SARA i està configurat per **diversos àmbits**, en els que ha d'incidir el servei i les actuacions de cadascun d'aquests, que es concreten a les taules que figuren a continuació per a cadascun dels serveis:



- **SEAIA**

Àmbits	Actuacions
SUPORT ESTRATÈGIC	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definició de projectes a abordar i el seu abast 2. Definició de l'estratègia, metodologia i eines adients al desplegament de cada projecte
DESPLEGAMENT DEL MODEL	<ol style="list-style-type: none"> 3. Disseny dels grups de treball implicats 4. Accions comunicatives i formatives per al desplegament i la gestió del canvi 5. Definició d'espais de col·laboració entre professionals
RECURSOS	<ol style="list-style-type: none"> 6. Homogeneïtzació de figures organitzatives 7. Transferència de coneixement i gestió documental 8. Millora continua d'eines TIC amb identificació d'evolutius i desplegament 9. Seguiment del registre de dades, millores en la qualitat i seguiment de dades i determinació de necessitats d'evolutius 10. Definició i implementació de l'eina de gestió de dedicacions 11. Implementació del quadre de comandament
COORDINACIÓ, SEGUIMENT I MILLORA CONTÍNUA	<ol style="list-style-type: none"> 12. Avaluació del nou model 13. Coordinació global del servei de suport i consultoria 14. <i>Reporting</i> a responsable/s designada/es per l'IMSS del desplegament, resultats i propostes de millora

- **SARA**

Àmbits	Actuacions
SUPORT ESTRATÈGIC	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definició de projectes a abordar i el seu abast 2. Definició de l'estratègia, metodologia i eines adients al desplegament de cada projecte
DESPLEGAMENT DEL MODEL	<ol style="list-style-type: none"> 3. Acompanyament al desdoblament del servei i a la incorporació de noves unitats 4. Disseny i impuls dels equips de treball interdisciplinars 5. Definició i implementació del model de coordinació extern del SARA
RECURSOS	<ol style="list-style-type: none"> 6. Definició i implementació dels protocols per a la millora continua de l'atenció a les persones usuàries 7. Transferència de coneixement (inclou específicament la nova incorporació a la direcció del servei prevista) i gestió documental 8. Disseny i implementació de l'eina de seguiment estratègic i operatiu del servei 9. Identificació i seguiment d'evolutius dels sistemes d'informació a implementar i millora continua
COORDINACIÓ, SEGUIMENT I MILLORA CONTÍNUA	<ol style="list-style-type: none"> 10. Avaluació del nou model i adaptacions necessàries al SARA 11. Coordinació global del servei de suport i consultoria 12. <i>Reporting</i> a responsable/s designada/es per l'IMSS del desplegament, resultats i propostes de millora

A continuació es defineixen cadascun dels àmbits establerts en els quadres anteriors:



- **Support estratègic:** comprèn les tasques de definició estratègica dels projectes que el servei ha d'abordar, la seva planificació operativa i el disseny metodològic per a l'execució de cada projecte que resulti més adient i garanteixi l'assoliment dels objectius.
- **Desplegament del model:** consisteix en la implementació dels nous model tècnics, organitzatius i de gestió amb la posada en marxa dels elements d'impuls i consolidació dels models que es definiran en els àmbits de:
 - la comunicació,
 - la formació i
 - el treball transversal dels equips per a la gestió del canvi.
- **Recursos:** aquest àmbit comprèn la implementació i consolidació dels recursos que han de proporcionar suport als nous models com són les noves figures organitzatives, la gestió del coneixement i gestió documental en relació als processos i criteris definits per garantir l'equitat i estandardització, així com les eines i sistemes d'informació que han d'impulsar la qualitat i eficiència dels serveis.
- **Coordinació, seguiment i millora contínua:** aquest és l'àmbit que ha de permetre la coordinació dels projectes que abasta el servei de suport i consultoria, l'anàlisi de riscos i establiment de mesures de mitigació, el seguiment de la implementació i l'avaluació del funcionament i impacte dels nous models d'acord amb l'avenç de la implementació.

CLÀUSULA 4. METODOLOGIA I TASQUES TÈCNIQUES

L'adjudicatària haurà de proposar dins del seu plantejament un **model de metodologia** amb la que gestionarà el servei de suport i consultoria. Aquest model metodològic haurà d'estar orientat a la consecució dels objectius i l'abordatge de l'abast del servei del SEAIA i SARA definits a la clàusula 3.2 d'aquest Plec de prescripcions tècniques particulars (PPTP) i inclourà les tasques tècniques que es detallen a continuació.

L'adjudicatària comptarà amb la participació dels/les professionals del SEAIA i SARA en relació a l'impacte que la implementació dels nous models pugui tenir en l'atenció que els serveis proporcionen a les persones que en són usuàries.

L'adjudicatària garantirà amb la metodologia de treball una implementació homogènia i territorialment harmonitzada dels nous models.

Les tasques tècniques requerides al servei de suport i consultoria es desenvoluparan en les fases següents:

- **Fase 1: Planificació i coordinació de l'execució del servei de suport i consultoria:**

L'adjudicatària realitzarà la planificació del servei de suport i consultoria que consistirà en la definició de l'abast detallat i objectius del projecte, organització i tasques calendaritzades de l'equip de treball, llançament del projecte, validació de fites assolides, coordinació de projectes simultanis, proposta de lliurables, etc. que executarà. Igualment li correspon la



coordinació de l'execució d'aquesta planificació, supervisió de l'execució dels projectes planificats, i resolució d'incidències en l'execució.

Aquesta fase tindrà una durada de dos mesos des de l'inici del contracte.

- **Fase 2: Disseny i planificació de cada projecte, amb assignació de recursos:**

L'adjudicatària realitzarà la planificació i assignació de recursos del servei al SEAIA i al SARA d'acord amb la planificació descrita anteriorment, amb línies i accions previstes, equips, calendari, eines implicades i lliurables específics (processos, definició de criteris, funcionals d'eines a desenvolupar,...), amb calendari de lliurament.

Aquesta fase tindrà una durada aproximada de quatre mesos.

- **Fase 3: Desenvolupament i seguiment de projectes**

L'adjudicatària realitzarà la proposta d'organització dels equips de treball, definint la metodologia de treball i els integrants, calendari de sessions, necessitats de suport i documentació, validació, implementació de solucions, etc.

A més, l'adjudicatària realitzarà la coordinació, impuls i conducció dels equips de treball, definint la metodologia de treball i els integrants, calendari de sessions, necessitats de suport i documentació, validació, implementació de solucions, etc.

Aquesta fase tindrà una durada aproximada de vint-i-dos mesos.

- **Fase 4: Implementació i valoració:**

L'adjudicatària realitzarà acompanyament de la implementació dels nous models de cadascun dels serveis, fent una valoració dels resultats observats en les primeres etapes i realitzant propostes de replanteig, en cas de valorar-se necessari, així com accions de continuïtat i millora.

Aquesta fase tindrà una durada aproximada de vuit mesos.

CLÀUSULA 5. TERMINIS I LLIURABLES

El termini del contracte tindrà una durada 36 mesos comptadors a partir de la formalització del contracte o el dia que s'indiqui en la formalització, si és posterior.

Al llarg de l'execució del contracte, i per a cadascuna de les fases anteriorment descrites, l'adjudicatària elaborarà els productes lliurables definits a continuació i planificarà el calendari de lliurament d'aquests en el cas que no s'hagi requerit un calendari de lliurament. Igualment, si s'escau, definirà el model de manteniment de continguts dels lliurables per garantir la seva actualització.

S'estableixen els següents lliurables d'execució i seguiment, que seran obligatoris per l'adjudicatària:

1. **Fase 1 - Planificació i coordinació de l'execució del servei de suport i consultoria:** indicant els recursos implicats, els projectes a realitzar i la seva prioritització, i la proposta



metodològica per a cadascun. Aquesta planificació s'haurà de lliurar com a màxim a la finalització del segon mes de contracte.

2. **Fase 2 - Disseny i planificació de cada projecte, amb assignació de recursos:** aquesta planificació s'haurà de lliurar abans de la finalització del sisè mes de contracte, amb la incorporació d'un calendari per a cadascun dels projectes.
3. **Fase 3 – Desenvolupament i seguiment de projectes,** amb dos tipus de lliurables:
 - a. **Lliurables de cada projecte:** d'acord amb el que s'estableixi a la planificació del punt anterior una vegada aprovada i amb el calendari definit.
 - b. **Informe trimestral de seguiment global dels projectes a responsable/s de contracte:** Es tracta d'informes d'execució parcial assolida, que necessàriament han d'incloure els indicadors de seguiment del projecte global i de cadascun dels projectes definits i els resultats assolits.
4. **Fase 4 – Implementació i valoració:** lliurament al darrer mes de contracte d'un **informe de tancament de projecte global amb proposta d'accions de continuïtat i millora continua.**

CLÀUSULA 6. COORDINACIÓ TÈCNICA DEL PROJECTE

L'IMSS designarà un/a responsable general com a coordinador/a del contracte que, de manera continuada i directa, executarà les tasques de seguiment general del contracte i de coordinació entre l'IMSS i l'equip de l'adjudicatària de les activitats que són objecte d'aquest contracte.

L'adjudicatària designarà un/a responsable de projecte per a la direcció dels seus treballs. Aquest haurà d'assistir a les reunions de seguiment que es determinin, així com presentar informes de seguiment definits. Aquests informes contindran informació sobre l'estat del projecte, i qualsevol incidència que pugui afectar el desenvolupament del contracte. El/la coordinador/a designat per l'IMSS haurà de donar conformitat als informes presentats.

CLÀUSULA 7. HORES DE DEDICACIÓ I EQUIP TÈCNIC

L'execució del contracte serà dirigida i gestionada per l'adjudicatària. Aquesta designarà des d'un inici i d'acord amb els requeriments establerts en aquesta clàusula les persones de referència responsables de les prestacions, determinarà les tasques a portar a terme i dictarà les directrius oportunes per garantir el correcte desenvolupament del contracte.

Els recursos humans designats per l'adjudicatària constituïran un únic equip de treball. L'assignació de les dedicacions de les persones integrants de l'equip de treball de l'adjudicatària al desplegament dels models de futur del SEAIA i SARA serà determinada per l'adjudicatària, tenint en compte que ambdós desenvolupaments s'hauran de realitzar de forma simultània, no seqüencial.

S'ha definit el següent equip mínim per a l'execució del l'objecte d'aquest plec de prescripcions tècniques particulars (PPTP):

- 1 Direcció del contracte com a figura coordinadora del servei



- 2 Consultors/es sènior

Per tal de garantir el desenvolupament adient d'aquest projecte, l'adjudicatària haurà de destinar 3.750 hores anuals al servei de suport i consultoria objecte d'aquest plec de prescripcions tècniques, distribuïdes de la següent manera:

Perfils requerits i dimensionament	Hores anuals d'execució
Direcció del contracte	750 hores
Consultors sènior	3.000 hores

L'adjudicatària haurà de presentar un esquema organitzatiu que asseguri l'execució del servei i l'assoliment dels objectius definits.

L'adjudicatària haurà d'acreditar que els/les professionals que formen part de l'equip de consultors han de:

1. Titulació requerida:

- Direcció del contracte: Tenir una titulació universitària vinculada a l'objecte del contracte: Llicenciatura o Grau en enginyeria superior (informàtica, telecomunicacions o similars) i/o administració d'empreses.
- Consultors Sènior: Tenir, un o més dels membres de l'equip: Llicenciatura o Grau en enginyeria superior (informàtica, telecomunicacions o similars) i/o direcció i administració d'empreses o formació equivalent. Màster relacionat amb la l'enginyeria estudiada i que estigui vinculada a l'objecte del contracte.

2. Experiència requerida:

Tenir experiència acreditada en projectes, similars a l'objecte del contracte, del sector públic o privat, que es concreta per als perfils requerits en:

- Direcció del contracte: 5 anys exercint aquesta posició professional en projectes de definició i implementació de nous models organitzatius. Experiència acreditable en 2 projectes amb administració pública similars a l'objecte del contracte.
- Consultors sènior: 3 anys exercint aquesta posició professional en gestió i seguiment de projectes i/o comunicació i formació per a la implementació, i/o implementació i seguiment de solucions tecnològiques i gestió i anàlisi de dades.

Les persones que executin el contracte no tindran un horari concret; aquest s'establirà un cop iniciat el contracte, al finalitzar la fase 2. Les seves funcions són les descrites anteriorment a la clàusula 4 del present PPTP.

En cap cas el personal assignat al servei per l'adjudicatària tindrà vinculació laboral amb l'IMSS. Aquest personal treballarà a les ordres de l'adjudicatària, la qual vetllarà per l'exacte compliment de les condicions de les prestacions d'aquests serveis.

Correspon exclusivament a l'adjudicatària que el personal adscrit al contracte reuneixin els requisits d'experiència i titulació exigits, sense perjudici de la verificació per part de l'IMSS. Durant la vigència del contracte, l'adjudicatària haurà de comunicar prèviament a l'IMSS



qualsevol substitució o modificació de les persones que integren l'equip de treball per a l'execució del present contracte.

CLÀUSULA 8. LLOC DE PRESTACIÓ

Per garantir una anàlisi, definició i implementació adequada el lloc de prestació del servei seran les instal·lacions de la licitadora que resulti adjudicatària.

L'adjudicatària haurà de disposar dels mitjans materials i equipament necessaris pel desenvolupament d'aquest contracte, en especial pel que fa al material d'oficina, ofimàtica i comunicacions.

CLÀUSULA 9. PROPIETAT DELS TREBALLS

L'IMSS és el propietari de la informació, eines, serveis i drets intel·lectuals que es generin en el desenvolupament del present contracte. En aquest sentit, l'adjudicatària cedeix íntegrament els drets de propietat intel·lectual que poguessin existir en relació a la documentació (escrita, informàtica i/o audiovisual) elaborada, prohibint-se expressament fer-ne cap ús aliè a l'execució del contracte, així com la conservació de còpies i la cessió, total o parcial, a tercers. No en podrà fer ús o divulgació sense l'expressa autorització de l'IMSS.

En tota la documentació on escaigui constarà obligatòriament aquesta titularitat de l'IMSS, juntament amb l'estructura, contingut i anagrama que els serveis del propi IMSS estipulin.

CLÀUSULA 10. INDEPENDÈNCIA I CONFIDENCIALITAT

La intervenció de l'adjudicatària és de caràcter totalment independent i la informació serà utilitzada de manera confidencial amb el compromís de tractar amb tota reserva la informació que es posi al seu abast per al desenvolupament del projecte. En cap moment es revelaran a tercers els resultats objecte d'aquest contracte, ni la informació que conté. La informació facilitada serà utilitzada únicament amb el propòsit d'aquest contracte.

L'adjudicatària serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

Així mateix, pertanyen a l'IMSS la propietat i els drets intel·lectuals dels informes, bases de dades i treballs elaborats en el projecte objecte d'aquest acord.

Un cop finalitzat el present contracte, la persona física o jurídica adjudicatària es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per l'IMSS, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.



CLÀUSULA 11. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA

11.1. Obligacions essencials del contracte

L'adjudicatària quedarà vinculada per l'oferta que hagi presentat. També tindrà caràcter d'obligació essencial l'efectiva dedicació o adscripció a l'execució del contracte dels mitjans personals i/o materials indicats i compromesos en l'oferta i en les seves condicions.

El compliment de les condicions especials d'execució, quan així s'hagi indicat, tindrà el caràcter d'obligació essencial.

11.2. Obligacions de l'adjudicatària

L'adjudicatària haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir, a més de les obligacions de caràcter general previstes en les lleis i reglaments d'aplicació i les derivades d'aquest plec, les següents:

- a) Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de gestió de personal adequada per portar a terme, amb la deguda eficàcia i eficiència, la prestació objecte del contracte, supervisada pel referent designat per l'adjudicatària. El personal de l'adjudicatària haurà de tenir la titulació i formació requerida i adequada a cada una de les tasques que s'han de desenvolupar.
- b) Complir els protocols, procediments i instruccions de servei.
- c) Adequar al llarg de la vigència del contracte les funcions i organització del servei a les necessitats i modificacions que puguin produir-se en la intervenció, o d'altres circumstàncies que requereixin definir noves línies d'actuació per part de la Direcció de Serveis d'Atenció a la Infància i SARA.
- d) Elaborar i custodiar la documentació pròpia dels serveis, seguint els criteris, instruccions i normatives que estipuli la Direcció de Serveis d'Atenció a la Infància i SARA. Igualment, haurà d'establir les mesures i condicions amb els treballadors per tal de garantir el compliment de l'LOPD.
- e) Totes les activitats que integren els serveis s'implementaran tenint en compte la Convenció de les Nacions Unides sobre el dret de les persones amb diversitat funcional, així com els criteris d'accessibilitat universal i del disseny universal o disseny per a totes les persones, tal com es defineixen al Reial Decret Legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social.
- f) L'adjudicatària haurà de disposar de connexió permanent amb l'IMSS mitjançant correu electrònic, telèfon fix i telèfon mòbil.
- g) Presentar a l'inici de l'activitat i altrament quan li sigui sol·licitada des de l'IMSS, un llistat de la plantilla de personal contractat desagregada per gènere, amb les dades de categoria, modalitat de contractació, dedicació setmanal, organització diària del servei, etc., en la forma que proposi la Direcció de Serveis d'Atenció a la Infància i SARA de l'IMSS. El personal haurà de tenir a l'execució del contracte la titulació requerida al PPTP, necessària per desenvolupar les seves funcions.
- h) Comunicar d'immediat a l'IMSS, qualsevol variació en els llocs de treball i facilitar la documentació complerta acreditativa que correspongui a la modificació i substituir a cada una de les persones contractades de manera immediata. Aquesta circumstància s'acreditarà mitjançant una declaració responsable d'acompliment d'aquesta obligació i l'aportació de les titulacions de les persones adscrites al contracte, així com de les



suplents. Durant la vigència del contracte, cal comunicar prèviament a l'IMSS qualsevol substitució o modificació de les persones adscrites al contracte, enviant una relació en la que es detallaran les persones adscrites inicialment al servei que han estat substituïdes per diferents motius (vacances, formació, malaltia, entre d'altres.) i les persones que han substituït cadascuna de les absències.

- i) Encarregar-se de que el seu personal tingui la formació necessària per desenvolupar el servei.
- j) Aportar semestralment un certificat de la Seguretat Social d'estar al corrent de les obligacions amb aquesta entitat. En cas d'observar incidències, l'IMSS podrà sol·licitar qualsevol altra documentació complementària que cregui convenient.
- k) Informar immediatament al responsable municipal del contracte de la no prestació del servei als usuaris, així com de qualsevol incidència que pugui perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
- l) L'adjudicatària es compromet a acceptar les ordres que dicti l'IMSS per a la identificació i control del personal designat per l'empresa adjudicatària per a la prestació del servei.
- m) L'adjudicatària haurà de garantir un sistema àgil de comunicació a fi que es pugui informar amb la major brevetat possible de qualsevol incidència que succeeixi en la prestació del servei.
- n) Aportar l'informe justificatiu d'acompliment de les obligacions establertes a la Llei Orgànica 3/2018, de 6 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garanties dels Drets Digitals i normativa que la desenvolupi.
- o) Entrega dels lliurables indicats en els terminis previstos a la Clàusula 5 d'aquest PPTP.
- p) L'adjudicatària haurà d'acreditar la contractació d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil amb una cobertura mínima de 500.000 euros, que haurà d'aportar simultàniament amb la formalització del contracte o amb anterioritat.
- q) Lliurar tota la documentació que en qualsevol moment de la vigència del contracte li sigui requerida pel responsable del contracte respecte l'efectiu compliment de les obligacions i compromisos assumits per l'empresa pel que fa a allò establert al Reial Decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, la contractació de persones amb particulars dificultats d'inserció al mercat laboral, i la subcontractació a les empreses d'economia social, i els requisits i obligacions contractuals ambientals que s'estableixin als plecs.
- r) Fer constar el logotip de l'IMSS i de l'Ajuntament de Barcelona en totes les actuacions derivades de l'execució d'aquest contracte.
- s) Facilitar la informació que s'estableix a la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- t) Guardar reserva respecte de les dades o antecedents que no siguin públics o notoris dels que hagi tingut coneixement amb ocasió de l'execució del contracte, complint durant el termini mínim de cinc anys les obligacions de confidencialitat exigides a l'article 133.2 LCSP. L'adjudicatària i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions establertes en la normativa sobre protecció de dades i especialment en l'establerta en la Llei Orgànica 3/2018, de 6 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garanties dels Drets Digitals i normes que la desenvolupin. L'adjudicatària tindrà la consideració d'encarregada del tractament i se sotmetrà en cada moment a les instruccions municipals en matèria de mesures de seguretat.



En cas que l'encarregat de tractament decideixi recórrer a un altre encarregat (com per exemple, en cas de subcontractació):

- ✓ Haurà de comptar amb l'autorització prèvia per escrit de l'Ajuntament de Barcelona.
- ✓ Si s'autoritza recórrer a un altre encarregat i s'hagués de produir algun canvi, s'haurà d'informar a l'Ajuntament de Barcelona, i aquest tindrà la possibilitat d'oposar-se i rescindir el contracte.
- ✓ L'altre encarregat tindrà les mateixes obligacions de protecció de dades que les estipulades en el contracte o acte jurídic entre el responsable i l'encarregat i la consideració d'encarregat de tractament de l'Ajuntament de Barcelona.
- ✓ Si l'altre encarregat incompleix les seves obligacions de protecció de dades, l'encarregat inicial seguirà sent plenament responsable davant de l'Ajuntament de Barcelona pel que respecta al compliment de les obligacions de l'altre encarregat.
- ✓ El coneixement que tingui l'Administració dels subcontractes celebrats en virtut de les comunicacions a què es refereixen els apartats anteriors, no alteren la responsabilitat exclusiva del contractista principal.»