PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA ELABORACIÓN DE GUÍAS DE RECURSOS PARA LAS FAMILIAS

1. TAREAS A LLEVAR A CABO:

El contrato incluye la elaboración y entrega de tres productos:

- Una base de datos con los recursos, servicios y ayudas que las administraciones públicas vascas ponen a disposición de las familias vascas.
- Una guía general de recursos para las familias, en formato pdf.
- Una serie compuesta por un mínimo de 3 guías específicas para determinadas realidades familiares, en formato pdf.
- Una presentación tipo powerpoint.

La elaboración de esos productos requerirá de las siguientes tareas :

1.1 Definición del proyecto.

- Establecer la definición de familia, y las necesidades de las familias vascas, en función de las diversas realidades familiares.
- Establecer cuáles son los recursos ofertados por las administraciones públicas para dar respuesta a esas necesidades.
- Delimitar y definir la estructura interna que integrará el sistema, definiendo los ámbitos y subámbitos en los que se clasificará el contenido.
- Establecer los diferentes criterios de clasificación que se utilizarán para ordenar los datos. Se plantean como ejemplo, los siguientes, que pueden ser complementados con otras:
  - ✓ Por áreas/temas: protección social (servicios sociales), salud, educación, economía, vivienda, cultura, ocio y tiempo libre, conciliación, …
  - ✓ Por problemáticas de las familias: necesidad de ayudas económicas, necesidad de servicios/apoyos, …
  - ✓ Por tipología de familias.
  - ✓ Otras.

Para facilitar esta tarea, la Dirección de Familias e Infancia creará un grupo de expertas/expertos que, en representación de diferentes tipos de familias, ayudarán a concretar y definir los contenidos a recoger, a través de sesiones de trabajo colaborativo. La entidad adjudicataria deberá convocar, dinamizar y recoger acta de esas sesiones de trabajo.

1.2 Recogida de información sobre los diferentes recursos, servicios y ayudas que las Administraciones Públicas Vascas ponen a disposición de las familias.

Se deberá recoger información de las siguientes Administraciones:

- Gobierno Vasco: todos los Departamentos de Gobierno Vasco y los organismos a ellos adscritos.
- Diputaciones Forales: todas las Direcciones y Servicios de las tres Diputaciones Forales.
- Ayuntamientos de la Comunidad Autónoma de Euskadi (en adelante, CAE): En relación a los servicios y recursos ofrecidos a nivel local por los Ayuntamientos, se recogerán únicamente datos generales sobre recursos y servicios comunes a todos ellos (por ejemplo, los servicios sociales de base), así como algunas indicaciones sobre potenciales recursos existentes. Deberá incluirse un listado de los ayuntamientos de la CAE con los datos básicos de contacto para que la persona usuaria pueda hacer consultas e informarse a nivel local.
- Administración General del Estado: se recogerán indicaciones generales sobre los servicios básicos más importantes para las familias: cómo conseguir un DNI, pasaporte, tipo de gestiones y trámites que se llevan a cabo en el Registro Civil, permisos…

La búsqueda de información tendrá que combinar dos procesos complementarios:

a) Búsqueda activa a través de las páginas web de las administraciones públicas.
b) Entrevistas con los diferentes órganos gestores para contrastar la validez de la información encontrada online, en las que, además, se recopilará información sobre otros recursos que el órgano pueda tener y que no aparecen reflejados en la web, así como los datos de contacto con el servicio. Las entrevistas podrán ser presenciales, telefónicas o telemáticas, en función de las preferencias de los órganos informantes.

1.3 Elaborar una base de datos actualizable en formato Excel con información de cada uno de los servicios y recursos encontrados, que deberá incluir, como mínimo, los siguientes campos:

- Nombre del recurso (cómo se llama)
- Descripción del recurso (qué es)
- Objetivo (para qué es)
- Destinatarios (a quiénes va dirigido)
- Periodicidad (si la tuviera)
- Órgano Gestor (quién lo gestiona)
- Forma de contacto (cómo contactar vía presencial, telefónica o telemática)
- Más información (enlace a la web del servicio gestor)

Además, se deberá recoger información sobre los/las Interlocutores técnicos. Datos de contacto del personal técnico a cargo del servicio, para establecer una red de informantes que permita la actualización futura de los datos.

La base de datos deberá ofrecer diferentes criterios de ordenación y clasificación, de forma que permita hacer búsquedas en función de diferentes campos a través del uso de filtros.

La base de datos deberá crearse y alimentarse en euskera y castellano, y deberá asegurar un lenguaje cuidado, correcto y accesible para la ciudadanía.

1.4 Elaboración y maquetación de una Guía de recursos para las Familias Vascas, en formato pdf, que incluya información sobre los principales recursos ofertados por las Administraciones Vascas a la ciudadanía. El documento deberá incluir, como mínimo:

- Breve introducción sobre qué es y cómo se ordena la Guía.
- Índice de los recursos que contiene la Guía, que estarán ordenados en base a un criterio de clasificación que se decidirá de acuerdo con la Dirección de Familias e Infancia, con hipervínculo a la página en la que se encuentra (para facilitar la consulta del documento tanto en papel como online)
- Listado de los recursos, ayudas y servicios existentes en formato mini-ficha, que incluya los campos básicos anteriormente especificados, clasificados en función del criterio que se decida.

1.5 Deberá elaborar y maquetar, además, una serie de al menos 3 guías específicas que reúnan los recursos dirigidos a diferentes tipos de familia (monomarentales/monoparentales, numerosas, con personas con discapacidad/dependencia…)

Los criterios para seleccionar las tipologías de familias a quienes se dedicarán las guías específicas se decidirán por la Dirección de Familias e Infancia, tras el contraste con el grupo de expertos/as.

1.6 Presentación de la base de datos y de la Guía de Recursos a las Familias en los espacios que el Departamento considere oportunos.

La adjudicataria preparará un resumen del trabajo hecho y de la guía en formato presentación powerpoint o similar, en euskera y castellano, para facilitar la difusión.

La Dirección de Familias e Infancia podrá hacer las aportaciones que considere oportunas en cualquier fase del proyecto, que deberán ser debidamente atendidas y consideradas.

2. METODOLOGIA PROPUESTA

Para facilitar la labor inicial de definición, reflexión y construcción de la estructura base, la Dirección de Familias e Infancia constituirá un equipo de trabajo con un grupo de expertos que representen diferentes tipos de estructuras familiares (numerosas, monoparentales, inmigrantes, discapacitadas, violencia de género, etc), para establecer cuáles son los potenciales ámbitos de interés para cada estructura familiar y recoger propuestas de clasificación y organización.

Una vez planteado el escenario de actuación, la entidad adjudicataria deberá establecer una propuesta de la estructura en la que se ordenarán los diferentes servicios y recursos, y presentarla a la Dirección de Familias e Infancia para que haga aportaciones y valide la propuesta.

A continuación, deberá recopilar información online sobre las diferentes ayudas, servicios y recursos que ofrecen las Administraciones Públicas vascas a las familias, a través de la búsqueda proactiva en las webs institucionales.

Una vez recopilados los datos online, se deberán llevar a cabo entrevistas individualizadas (que podrán ser presenciales, telemáticas o telefónicas, en función de las posibilidades y preferencias de las entidades interlocutoras) con los diferentes órganos gestores, para cotejar y validar la información encontrada, así como para obtener información sobre la existencia de otros posibles servicios no publicados. En estas entrevistas, además, se obtendrá información sobre el contacto con los agentes responsables de cada iniciativa.

La Dirección de Familias e Infancia podrá participar en esas reuniones, cuando lo considere oportuno, para coordinar y supervisar el trabajo.

Cuando la información de la base de datos esté completa y validada, se procederá a la revisión y adecuación de los criterios de ordenación y clasificación definitivos, que deberán validarse entre la entidad adjudicataria y la Dirección de Familias e Infancia (quien podrá solicitar la colaboración de los terceros que considere oportunos para reflexionar sobre los criterios de ordenación).

Con los criterios consensuados, la entidad adjudicataria redactará una "Guía General de Recursos para las Familias" en euskera y castellano, que será de carácter esquemático y práctico, recogiendo cada recurso a modo de ficha individual, con una redacción clara y sencilla, que utilice un lenguaje directo y accesible para toda la ciudadanía.

Además, elaborará una serie de guías específicas para diferentes realidades familiares (familias numerosas, monomarentales/monoparentales, con personas discapacitadas/dependientes, …). El contrato incluye un mínimo de 3.

Por último, deberá elaborar un powerpoint de presentación para dar a conocer el producto y ayudar en la difusión.

Todo el material será propiedad de Gobierno Vasco, y deberá entregarse tanto en euskera como en castellano.

La entidad deberá garantizar la correcta edición de los datos y de los textos, tanto de la base de datos como de la Guía pdf.

3. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Los productos se presentarán en euskera y castellano:

- Base de datos de recursos actualizable
- Guía de Recursos para las familias (pdf)
- 3 Guías de Recursos específicas para distintas realidades familiares
- Presentación tipo powerpoint

Todos los productos deberán presentarse en soporte informático y en los dos idiomas oficiales de la CAPV: euskera y castellano.

Las modalidades técnicas de presentación en soporte informático se ajustarán en todo caso a las características del hardware y software disponibles en el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales.

Todos los materiales generados serán propiedad de Gobierno Vasco.

4. CONDICIONES LINGÜÍSTICAS DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Este contrato se halla sujeto al régimen de doble oficialidad lingüística establecido por el Estatuto de Autonomía del País Vasco en su artículo 6º y regulado por la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del euskera, y por la normativa que la desarrolla.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la atención y relación en las dos lenguas oficiales de la CAPV.

Los resultados se presentarán en formato digital y en los dos idiomas oficiales, euskera y castellano.

5. RECURSOS HUMANOS

El equipo contratado se compromete a movilizar todos los recursos humanos necesarios para la correcta realización de los trabajos objeto del contrato, correspondiéndole en todo caso la relación jurídica con dicho personal. El Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales queda desvinculado a todos los efectos de cualquier relación con las personas señaladas.

El personal dependerá funcional y orgánicamente de la empresa adjudicataria, bajo la vinculación societaria o laboral que corresponda, así como el aseguramiento pertinente. Los contratos laborales que la entidad adjudicataria celebre con los miembros del equipo deberán respetar el convenio colectivo de aplicación en el sector y deberán ser acordes a la categoría de los mismos y al horario a cubrir.

La entidad adjudicataria mantendrá una figura responsable del proyecto para cumplir el contrato en tiempo y forma, que será la encargada de la supervisión del trabajo y será la interlocutora válida por parte de la Administración.

6. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA PRESTATARIA DEL SERVICIO

La entidad adjudicataria deberá:

a) Garantizar la protección de datos personales, en los términos descritos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

b) Cumplir, durante el periodo de ejecución del contrato, las condiciones relativas a inserción socio-laboral, igualdad de mujeres y hombres, calidad de empleo y derechos laborales básicos, así como de seguridad y salud laboral previstos en la normativa vigente.

7. OTRAS

La Dirección de Familias e Infancia podrá hacer sugerencias y aportar criterios de trabajo en cualquier momento del proyecto.