



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACION DE LA ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DEL OBSERVATORIO VASCO DE SERVICIOS SOCIALES.

1.- TAREAS A REALIZAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA

Respecto a las funciones del Observatorio, de manera progresiva, se ajustarán a las previstas en el artículo 77 de la ley 12/2008 y el artículo 7 del Decreto 225/2011. El Observatorio desarrollará estas funciones siempre: a) en relación con su objeto; b) de acuerdo con lo previsto en la programación, c) y en el marco de un encargo institucional, apoyando a la o las instituciones competentes para la función o funciones implicadas en cada caso: evaluación, garantía o mejora continua de la calidad, planificación, etcétera.

Los objetivos son 6:

- 1. Integrar en el espacio web del Observatorio los distintos instrumentos existentes relacionados con sus funciones y otros nuevos, conectados a las cuatro áreas en que se estructura su actividad de acuerdo con el Decreto 225/2011 y con un enfoque dinámico.**

A diferencia del Observatorio actual, la organización de los contenidos no se basará en apartados estancos. Así, la página principal (home) ofrecerá una selección de los contenidos de mayor interés (con un enfoque centrado en las personas e instituciones usuarias), procedentes de cualquiera de las 4 secciones (áreas de actividad del OVSS) o de las 4 áreas temáticas (dependencia/autonomía, exclusión/inclusión, desprotección, general)

Se adoptará un enfoque centrado en las personas e instituciones usuarias, a la hora de seleccionar los contenidos, considerando: personas destinatarias (personas que utilizan o requieren servicios, personas y familias cuidadoras, personas profesionales, voluntariado, alumnado en formaciones relacionadas...; y administraciones públicas, entidades que colaboran en la provisión de servicios, universidades y otros centros de conocimiento...

Con idéntico enfoque, los contenidos y productos se estructurarán en las cuatro secciones y áreas temáticas, pero se podrá acceder a ellos mediante búsquedas de diversas formas.

De este modo, serán categorizados en base a criterios múltiples como su vínculo con: a) líneas u objetivos estratégicos (II Plan); b) contingencias y colectivos; c) prestaciones y servicios por contingencias y generales (toda la población)

Las publicaciones del Observatorio se realizarán ordinariamente en formato digital de acuerdo con una plantilla y con la marca Gizarte (GZES). El Observatorio dispondrá de un manual de estilo que garantice un diseño común de la plataforma web y en sus productos.

En dic apartado de productos por secciones se propone una manera de distribuir los productos con marca Gizarte, pero habría que valorar, como alternativa, agrupar todos ellos.

2. **Avanzar en el proceso de digitalización**, mejorando la utilidad, accesibilidad e interacción de las personas usuarias con los diferentes recursos y transformar Gizarteratuz, un boletín que aún se distribuye en papel, en un espacio de información dinámica online.
3. **Alinear el Observatorio y sus diversas funciones e instrumentos con las líneas del II Plan Estratégico** de Servicios Sociales de la CAPV (SVSS) **y la programación anual**.

Los contenidos de todos los instrumentos se alinearán con los diversos objetivos/proyectos en curso: cuidados de larga duración sociales y sanitarios, itinerarios y atención personalizada a personas en situación o riesgo de exclusión, COVID-19...

La presentación de los contenidos en la web se realizará por objetivos/proyectos, sin perjuicio de que se incorporen otros contenidos no adscritos a ningún proyecto en curso.

Esta forma de organización de los contenidos será compatible con la estructuración del espacio web por instrumentos y funciones.

4. **Conectar el actual Directorio con el registro general y los registros forales de servicios sociales**, diferenciando claramente en ambos instrumentos los servicios y centros que forman parte del Sistema Vasco de Servicios Sociales y los que no.
5. **Reforzar la conexión del resto de Observatorios de Políticas Sociales** y, en particular, con el Observatorio Vasco del Tercer Sector Social que abordará y reforzará los contenidos relativos a la cooperación público-social en el Sistema Vasco de Servicios Sociales y en los espacios socio-sanitario, socio-laboral, socioeducativo, socio-habitacional, socio-judicial...
6. **Posicionar progresivamente el Observatorio como una referencia**: a) a nivel de la CAPV, para el conjunto de instituciones y otros agentes que operan en el SVSS; b) a nivel estatal; c) en la Euroregión, desarrollando las colaboraciones con Navarra y Nueva Aquitania; d) a nivel europeo.

2.- ESPECIFICACIONES DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR

La propuesta técnica deberá recoger la organización de las siguientes actividades y productos por secciones:

1.-Área de investigación y conocimiento

- **Proyectos de investigación** en curso (propios del Observatorio y otros proyectos del Departamento, incluido su órgano estadístico) con marca Gizarte (GZES), habitualmente con carácter aplicado, incluyendo los diagnósticos a la base de las estrategias, o de terceros (repositorio)
- **Proyectos de investigación** propios del Observatorio y otros del Departamento, incluido su órgano estadístico, con marca Gizarte (GZES), o de terceros, por colecciones y diferenciando al menos: a) análisis de la realidad social (estudios periódicos y otros); b) informes sobre el SVSS (informe anual a partir de datos recogidos en el marco del SVISS que será puesto en conocimiento del OISS y del CVSS); estudios aplicados.

E incluyendo monográficos, entre otros aspectos, sobre los ejes temáticos del artículo 5 del Decreto 225/2011: necesidades sociales y demanda de servicios y prestaciones económicas; alcance y características de los servicios y prestaciones económicas; y calidad de la atención, con especial incidencia en los aspectos relacionados con la dimensión ética y bioética de la práctica profesional; políticas públicas de servicios sociales.

- Un **panel de indicadores socioeconómicos** conectados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Pilar Europeo de Derechos Sociales (PEDS) y los objetivos estratégicos del SVSS. El panel se elaborará a partir de y en coherencia con operaciones estadísticas de EUSTAT (ENS, EPDS...), EUROSTAT (PEDS),...
- El **banco** (base) **de datos reformado: a) sobre situaciones y necesidades**, diferenciado del panel de indicadores socioeconómicos: **b) sobre el SVSS**, adecuándolo al nuevo instrumento de recogida de datos básicos sobre el SVSS.
- El **Directorio**, conectado con los registros de servicios sociales y el censo de organizaciones del tercer sector social de Euskadi.
- **Topaketak** (jornadas, talleres, seminarios, webinars).

En esta área, como en otras, el Observatorio desarrollará una labor de promoción ofreciendo apoyo a terceros: repositorio de proyectos, difusión y soportes (banco de datos, información, documentación y publicaciones...).

2.-Área de documentación y publicaciones, información y difusión.

- **Bibliotecas virtuales** (la actual de materiales y experiencias en berrituz.eus) **/Centro de documentación del Observatorio** (actualmente de Ikusmirak, remite a la web del SIIS).
- **Zerbitzuan.**

- El nuevo **"Gizarteratuz"**, con un diseño interactivo.
- **Actualidad:** agenda, noticias, hemeroteca, legislación.
- **Herramientas dinámicas:** entrevistas, material audiovisual en un canal específico de youtube, ...
- Productos documentales y publicaciones **con marca Gizarte** (productos documentales del Observatorio u otros del Departamento distintos a las colecciones de investigación y evaluación, calidad e innovación).
- Otros **productos documentales** de terceros agrupados en colecciones: distintas a investigación, calidad, innovación y evaluación.
- **Boletín electrónico de noticias** para la difusión, entre otros aspectos, de las actividades del Observatorio, que incluirá también información sobre novedades editoriales.

3.- Área de Fomento de la Evaluación, la Calidad y la Innovación-Berrituz

- Un **banco de herramientas** estandarizadas y **experiencias** de evaluación (buenas prácticas de distintos tipos de evaluación –ex ante y ex post, participativa, comparada...)
- Una **Plataforma de Innovación en Atención Primaria** más proactiva, con un dinamizador/a, para recabar, sistematizar y compartir conocimiento relacionado con la **calidad y la innovación**. + ¿satisfacción y participación de las personas destinatarias?
- Un **banco**, o bancos, **de indicadores de calidad y rendimiento**.
- **Libros blancos y manuales de recomendaciones y buenas prácticas** en relación con el diseño y la implementación de políticas públicas en materia de servicios sociales, la organización de servicios y las prestaciones económicas o el ejercicio de las profesiones vinculadas al ámbito de los servicios sociales, entre otros aspectos.
- Un espacio o espacios sobre **calidad e innovación** en colaboración con **Euskalit** – Administraciones Públicas e **Innobasque** – Innovación Social, alimentado principalmente por ellos y que refuerce la conexión de ambas instituciones con el Sistema Vasco de Servicios Sociales.
- Un espacio sobre **ética en la práctica profesional** orientado a compartir conocimiento generado por los distintos **comités de ética**, que incluya también módulos de sensibilización y formación.
- **Módulos de sensibilización y formación** sobre evaluación, calidad, innovación y ética.
- Productos documentales y publicaciones **con marca Gizarte** relacionados con evaluación, calidad e innovación.

4.- Área de Sensibilización, Intercambio y Colaboración.

- **Organización y participación en encuentros** a nivel de la CAPV, el Estado, la Euroregión, Europa...(webinars...), en colaboración con ESN y otras redes.
- **Un taller periódico son medios de comunicación social** sobre el tratamiento de la información sobre servicios sociales .
- **Actividades de coordinación con otros observatorios (Dataraba, Behagi...)**
- Presencia en **redes sociales**, integrándolas en la página principal de la web.

3.- RESULTADOS A OBTENER Y PLAZOS

- En primer lugar la actividad del Observatorio – y, en su caso, dicha colaboración- se desarrollará en el marco de una programación anual alineada con el Plan Estratégico de Servicios Sociales de la CAPV y coordinada con la actividad del resto de Observatorios de Políticas Sociales, según lo previsto en el Decreto 225/2011.
- Se ha de presentar la programación y el informe anual sobre las actuaciones del Observatorio, que a su vez serán puestos en conocimiento del Órgano Interinstitucional de Servicios Sociales, del Consejo Vasco de Servicios Sociales y de la Mesa de Diálogo Civil de Euskadi.
- La empresa adjudicataria al finalizar cada ejercicio anual ha de presentar una memoria explicativa con la totalidad de actuaciones realizadas en cada una de las distintas áreas que se relacionan:

Área Ikertuz

Actualizar datos y revisar indicadores del panel de indicadores socioeconómicos, del conjunto de datos sobre situaciones y necesidades y de los datos sobre el SVSS.

Carga y actualización de la información de los proyectos de investigación, de las publicaciones propias y sobre la planificación y evaluación.

Área Gizarteratuz

Identificación de temas, redacción y maquetación del Análisis.

Selección, redacción y revisión de las reseñas.

Identificación de recursos y elaboración de dossiers de los dossiers temáticos.

Elaboración de guiones y gestión de entrevistas, así como grabación y edición del material audiovisual de solasaldiak.

Área Ezagutuz

Carga de las bases de datos de las bibliotecas virtuales.

Carga de los artículos de Zerbitzuan.

Mantenimiento del Directorio de entidades y centros.

Incorporación de nuevos eventos en la Agenda.

Incorporación de noticias en la Hemeroteca.

Mantenimiento de las bases legislativa en cuanto al apartado sobre legislación.

Área Berrituz

Actualización de experiencias e instrumentos en la plataforma de innovación en atención primaria.

Actualización de contenidos en la innovación de Servicios Sociales.

Realización de talleres y encuentros en Topaketak.

Área General

Mantenimiento de la web.

Elaboración y gestión de suscripciones en Newsletters.

Publicación y seguimiento de contenidos en redes sociales.

Realización de investigaciones u otras actividades en el apartado de estudios de investigación u otras actividades.

Traducción de contenidos a euskera en traducciones.

La entidad adjudicataria a partir de la firma del contrato deberá entregar lo siguiente:

- En tres meses la presentación de la programación anual alineada con el Plan Estratégico de Servicios Sociales de la CAPV y el informe anual sobre las actuaciones del Observatorio para 2022.
- 31/12/2022: finalizado el ejercicio anual memoria explicativa de la totalidad de las actuaciones del Observatorio y las realizadas en cada una de las distintas áreas que se relacionan (Ikertuz, Gizarteratuz, Ezagutuz, Berrituz y Área General).
- 31/03/2023: programación anual alineada con el Plan Estratégico de Servicios Sociales de la CAPV y el informe anual sobre actuaciones del Observatorio para el ejercicio 2023.
- 31/12/2023: finalizado el ejercicio anual memoria explicativa de la totalidad de actuaciones del Observatorio y las realizadas en cada

una de las distintas áreas que se relacionan (Ikertuz, Gizarteratuz, Ezagutuz, Berrituz y Área General).

4.-RECURSOS HUMANOS E INSTALACIONES

De cara al desarrollo de sus compromisos, la entidad contratada deberá estar a las posibles indicaciones de carácter técnico que sobre la base del proyecto inicial se pudieran sugerir, en su caso, desde el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales. La supervisión y el seguimiento de la realización del contrato se realizarán desde la Dirección de Servicios Sociales.

La entidad contratada designará un representante que se reunirá periódicamente junto con las y los representantes de la dirección de Servicios Sociales y siempre que lo soliciten las partes.

5.- INCORPORACIÓN DE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO

Las entidades licitadoras, en la elaboración de sus respectivas propuestas deberán hacer un uso no sexista del lenguaje.

Asimismo, la entidad adjudicataria a lo largo de la vigencia del contrato deberá hacer uso no sexista del lenguaje y de las imágenes, en su caso, de cualquier documento escrito o digital, así como, deberá desagregar los datos por sexo en cualquier estadística referida a personas que se genere y contar con personal con formación en materia de igualdad, todo ello al amparo de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la igualdad de hombres y mujeres.

Se garantizará también la perspectiva de género, visibilizando las diferencias y las desigualdades, así como el análisis de los diferentes impactos sociales en mujeres y hombres.

6.- OBLIGACIONES

La empresa adjudicataria deberá:

4-1. Desarrollar todas las tareas necesarias para cumplir con las funciones señaladas en este pliego.

4-2. Cumplir el plazo de ejecución de los servicios. La fecha de inicio será la firma del contrato, y la duración total o plazo de ejecución total o fecha límite será la fecha de finalización del contrato el 31 de diciembre de 2023. En dicho periodo se deben prestar los servicios establecidos garantizando el nivel de calidad y funcionalidad exigidos.

4-3. Coordinación, seguimiento y contraste a lo largo del proceso con la Dirección de Servicios Sociales del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco.

4-4. Garantizar la resolución de las posibles incidencias durante el proceso.

4-5. Cumplir las condiciones relativas a la igualdad de mujeres y hombres, tanto en los contenidos de trabajo como a nivel del uso de un lenguaje inclusivo, durante toda la experiencia de forma que se respeten los roles de mujeres y de hombres en igualdad.

4-6. Cumplir las condiciones lingüísticas relativas al uso del euskera en las comunicaciones verbales y escritas durante toda la actividad e incluyendo los productos entregables finales.

4-7. Recoger y editar para su publicación información completa de toda la experiencia, que pueda ser utilizada en futuras ocasiones.