



**Contrato de servicios para prestar asistencia
técnica para la revisión de los programas
básicos de atención primaria de servicios
sociales de Navarra y el proceso de
implantación en los servicios, en el marco de
la redefinición estratégica de la Atención
Primaria de Servicios Sociales**

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Contenido

1. ANTECEDENTES.....	3
2. OBJETO DEL CONTRATO.....	5
3. DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DE LOS TRABAJOS DEL PROYECTO	5
3.1 SISTEMATIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE REORIENTACIÓN DE LA ATENCIÓN PRIMARIA DE SERVICIOS SOCIALES PROPUESTO EN SU DOCUMENTO MARCO, EN LO REFERENTE A LOS PROGRAMAS BÁSICOS DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE BASE Y LA ARTICULACIÓN DE LAS RELACIONES ENTRE ÉSTOS Y LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES.....	5
3.2 DISEÑO Y EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL CAMBIO, FORMACIÓN Y TRASFERENCIA DEL CONOCIMIENTO.....	6
4. DIRECCIÓN, COORDINACIÓN Y GESTIÓN DEL PROYECTO	6
5. APORTACIÓN DE EQUIPO Y PERSONAL	7

1. ANTECEDENTES

Primero. La Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales tiene por objeto garantizar a la ciudadanía de la Comunidad Foral el acceso a los servicios sociales como derecho subjetivo, con arreglo a criterios de igualdad, equidad y justicia redistributiva. En su artículo 29 contempla a los servicios sociales de base como la unidad básica del sistema público de servicios sociales, cuya titularidad corresponde a las entidades locales.

Su actividad se articula a través de la implantación de, al menos, cuatro programas recogidos en el artículo 31 de la Ley Foral de Servicios Sociales y capítulo II del Decreto Foral 48/2020, de 15 de julio, por el que se regulan los programas básicos y el sistema de financiación de los servicios sociales de base:

- a) El Programa de Acogida y Orientación Social.
- b) El Programa de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia.
- c) El Programa de Incorporación Social en Atención Primaria.
- d) El Programa de Atención a la Infancia y Familia en Atención Primaria.

Por su parte, los artículos 32 y 33 de esta Ley Foral regulan los centros de servicios sociales y sus funciones, indicando que son servicios de apoyo a la atención primaria con la función de complementar los programas de los Servicios Sociales de base. Para cumplir con sus funciones, estos centros se componen de los EAIA (Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia), EISOL (Equipo de Incorporación Sociolaboral) y los EAIV (Equipo de Atención Integral a Víctimas de violencia de género).

La actual red de atención primaria de servicios sociales está compuesta por 44 servicios sociales de base y 4 centros de servicios sociales.

Segundo. En 2019, y tras un largo proceso participativo, el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo publicó el “Documento Marco de Atención Primaria de Servicios Sociales en Navarra”, como “hoja de ruta” que planifica y describe las actuaciones clave que deben desarrollarse en los próximos años para su implantación en la red de Atención Primaria de Servicios Sociales.

El documento se estructura en cuatro capítulos principales, en el primero se describe brevemente el punto de partida y se avanzan los tres ejes principales del Documento Marco: estructurar un modelo de Atención Primaria con la secundaria que dé consistencia y contenido a los programas, potenciar los recursos humanos para aumentar el valor añadido de las intervenciones y organizar el liderazgo del nivel primario articulado con el conjunto del sistema.

En el segundo capítulo se analiza la situación actual de la red actual, amplia y desarrollada, pero que presenta algunos límites a abordar. Asimismo, se analizan los problemas y dificultades específicas de los cuatro programas.

En tercer lugar, se efectúa una redefinición estratégica y operativa del sistema, estructurando un modelo de intervención que propone objetivos estratégicos para cada uno de los programas, propone la sistematización de la intervención social, pauta niveles de intensidad y modelos de atención, formaliza el trabajo por procesos, y un sistema de recogida de información único que refleje esta metodología de trabajo por procesos, donde la persona usuaria sea el centro de la atención. Unida a esta cuestión se plantea también la gobernanza del sistema, siendo necesario diferenciar y potenciar tanto el liderazgo estratégico como el operativo.

El documento se encuentra disponible en el siguiente link:

<https://www.observatoriorealidadsocial.es/es/estudios/documento-marco-de-atencion-primaria-de-servicios-sociales-de-navarra-nafarroako-gizarte-zerbitzuen-oinarrizko-laguntzari-buruzko-esparru-dokumentua/es-545949/>

Tercero. A partir del año 2020 se inició el proceso de implementación de las actuaciones contenidas en el Documento Marco, de tal manera que, en 2023 se planteó dar un impulso al proceso, y con un ritmo diferente para cada programa básico, sistematizar e implementar su reorientación basada en la definición de los objetivos estratégicos, la población destinataria, niveles de intensidad y tipos de atención, los procesos y procedimientos, y las herramientas y sistema de información. Se cuenta tanto con las personas profesionales de los servicios sociales de base como con los de los centros de servicios sociales, atendiendo las competencias y roles de cada uno de estos servicios y centros.

El proceso de implementación parte de la sistematización por parte de un grupo motor, precisa de un pilotaje operativo en una zona y su auditoría y finalmente se procede a la extensión al resto de áreas y zonas básicas mediante un proceso de gestión del cambio, acompañamiento y supervisión.

Cuarto. La gestión de este proyecto, con sus condiciones particulares de seguimiento y control, suponen un esfuerzo adicional para la administración, no sólo en cuanto al trabajo de desarrollo de la propuesta técnica, desde un proceso participado con otras administraciones, sino también porque la propuesta de reorientación implica reformas en el sistema y en los servicios de atención primaria que suponen un cambio cultural y organizacional. Este proceso de cambio precisa de actuaciones de acompañamiento y supervisión de los equipos profesionales de atención primaria que garantice una correcta y homogénea implementación en toda la Comunidad Foral.

Por ello, resultará inviable la gestión de la implementación de este proceso de reorientación de la atención primaria de servicios sociales por parte del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo sin incrementar los medios materiales y técnicos y, por ello, se hace necesario contar con servicios de asistencia técnica especializada que apoyen a los mecanismos de gestión.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es prestar soporte al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo con medios técnicos y humanos suficientes para el asesoramiento en la revisión de los programas básicos de atención primaria de servicios sociales de Navarra y el proceso de implantación en los servicios, en el marco de la redefinición estratégica de la Atención Primaria de Servicios Sociales propuesto en su Documento Marco, de acuerdo con la normativa de aplicación foral y local para la adecuada tramitación de las actuaciones correspondientes.

Los objetos específicos del contrato son:

- Dar soporte para la sistematización e implementación del proceso de redefinición estratégica de la Atención Primaria de Servicios Sociales propuesto en su Documento Marco, en lo referente a la revisión y sistematización de los cuatro programas básicos de los servicios sociales de base y la articulación de las relaciones entre éstos y los centros de servicios sociales
- Diseño y ejecución de los procesos de gestión del cambio, formación y transferencia del conocimiento.

3. DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DE LOS TRABAJOS DEL PROYECTO

Las líneas de apoyo, asesoramiento y gestión contratadas se desarrollarán de manera concreta a través de la prestación de los siguientes servicios y contenidos por la empresa adjudicataria:

3.1 Sistematización e implementación del proceso de redefinición estratégica de la Atención Primaria de Servicios Sociales propuesto en su Documento Marco, en lo referente a la revisión y sistematización de los cuatro programas básicos de los servicios sociales de base y la articulación de las relaciones entre éstos y los centros de servicios sociales

La entidad adjudicataria deberá proponer un sistema de soporte a la gestión del proceso de redefinición estratégica de la Atención Primaria de Servicios Sociales, que responda a las disposiciones normativas de aplicación incorporando un enfoque de mejora de la administración pública tendente a una gestión de calidad total de los servicios que se ofertarán con este proyecto de política social. En concreto, se centrará en las siguientes actuaciones:

- Dinamización de cuatro grupos motores, uno por cada programa básico, así como otros que se consideren necesario para este fin.

- Sistematización de los cuatro programas estableciendo sus objetivos estratégicos, la población destinataria, niveles de intensidad y tipos de atención, los procesos y procedimientos, y las herramientas y sistema de información.
- Dinamización y auditoría, en su caso, de los pilotajes establecidos.
- Elaboración del Documento final de definición de cada programa y de la Atención Primaria de Servicios Sociales de Navarra.

3.2 Diseño y ejecución de los procesos de gestión del cambio, formación y transferencia del conocimiento.

La entidad contratada deberá realizar las actuaciones que se consideran necesarias para facilitar la sostenibilidad y transferencia futura de los resultados y mejoras generadas por este proceso. Entre otras, las siguientes:

- Elaboración de una guía de implementación de los nuevos programas básicos
- Apoyo, acompañamiento y supervisión a los servicios sociales de base para la implementación del nuevo modelo
- Apoyo, acompañamiento y supervisión a los centros de servicios sociales para la implementación del nuevo modelo.

4. DIRECCIÓN, COORDINACIÓN Y GESTIÓN DEL PROYECTO

La empresa adjudicataria estará obligada a adscribir al contrato un equipo técnico que estará formado por un mínimo de tres personas y que contará al menos con los siguientes perfiles:

- Responsable del equipo: Será la persona responsable de la gestión técnica del proyecto y la interlocutora directa con el equipo técnico del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo durante la vigencia del contrato.
- Consultor/a técnico/a: Colaborará con la responsable de proyecto en la gestión técnica del proyecto.

Todas estas personas deberán estar en posesión de título universitario.

En caso de resultar adjudicataria la empresa licitadora tendrá un plazo de un mes desde la firma del contrato para adscribir al servicio los recursos humanos con el perfil, experiencia y formación identificados en su propuesta.

Se deberá aportar el Currículum Vitae del personal adscrito y certificados de la formación y experiencia profesional en las materias relacionadas con el objeto de la licitación, indicando las fechas en que se han llevado a cabo.

Para la adecuada coordinación y seguimiento de los trabajos encomendados el equipo adscrito al contrato mantendrá reuniones con personal del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo al menos una vez al mes.

5. APORTACIÓN DE EQUIPO Y PERSONAL

La entidad adjudicataria queda obligada a aportar, para la realización de los trabajos, el equipo, medios auxiliares y personal que sean necesarios para la buena ejecución de aquellos.

La adjudicataria procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo. No obstante, si por razones justificadas fuera preciso sustituir a alguna de las personas adscritas al contrato (bajas médicas, vacaciones u otras razones), el responsable del Contrato autorizará su sustitución siempre y cuando el contratista acredite que la persona sustituta reúne igual o superior experiencia y cualificación que la persona sustituida.