



Ref. LIC 04/2021

ANUNCI DE LICITACIÓ PER L'ELABORACIÓ D'UN ESTUDI PER ANALITZAR L'IMPACTE DELS TRÀMITS ADMINISTRATIUS VINCULATS A LES PRINCIPALS PRESTACIONS SOCIALS DE CATALUNYA

1. Entitat adjudicadora

Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya

2. Objecte del contracte

Des de la Taula som conscients que no totes les persones neixen en un mateix context social, econòmic i familiar i, no tenen les mateixes oportunitats. Per tant, no totes les persones inicien la seva trajectòria vital des del mateix punt de partida. És en aquest context que les polítiques públiques i, en concret, les prestacions socials juguen un paper essencial per corregir les desigualtats sistèmiques.

Actualment a Catalunya coexisteixen una multiplicitat de prestacions destinades a finançar diferents àmbits com poden ser ingressos mínims, ajudes a l'habitatge, suport a la dependència, ajudes a les persones amb algun tipus de discapacitat, etc. D'aquestes però, n'hi ha algunes que tenen com a principal i únic objectiu donar resposta a una situació d'emergència i que, per tant, estan destinades a persones i famílies que necessiten solucions de forma urgent per poder superar la situació d'extrema vulnerabilitat que viuen.

És en aquest context a on des del tercer sector social ens preocupa la creixent complexitat que té la gestió d'aquestes prestacions i encara més les dificultats que tenen les famílies per tramitar-les de forma autònoma. Parlem de persones que sovint estan en situacions de greu fragilitat, amb baixa formació i poques habilitats tecnològiques. Alhora, també manifestem l'existència de situacions de re-victimització de les persones les quals es veuen obligades a explicar en repetides ocasions la seva història a una mateixa administració, a fi de poder sol·licitar prestacions diferents però que responen a una mateixa situació: Vulnerabilitat social.

La rigidesa del sistema burocràtic comporta una falta d'agilitat i eficiència del propi circuit, que s'acaba traduint en experiències com les actuals en que prestacions que estan destinades a donar una resposta urgent a situacions de gran vulnerabilitat acabin resolent-se mesos després i, per tant, el propi sistema falli en el propòsit d'evitar tals situacions.

Pel que fa la digitalització d'aquests tràmits, podem observar com en moltes ocasions poden suposar una oportunitat per construir una administració més eficient, però al mateix temps pot esdevenir una vulneració de drets de la ciutadania si no es garanteix un accés igualitari per a tothom. De la mateixa manera, les barreres tècniques d'alguns tràmits, suposen una dificultat afegida per



a les entitats del Tercer Sector que gestionen serveis essencials de persones en situació d'exclusió social.

La dificultat que tots els tràmits administratius cobreixin totes les casuístiques i situacions que pot tenir una persona amb l'objectiu d'evitar possibles frau, provoca que aquests tràmits esdevinguin inaccessibles per una part important de la societat. Són exemples evidents tràmits relacionats amb estrangeria o amb l'Ingrés Mínim Vital. En aquest sentit, les dificultats tècniques són barreres de comprensió, ja que molts tràmits compten amb títols o descripcions que sense l'assessorament d'una persona experta pot generar molts dubtes a la ciutadania. Per tant, és important estructurar bé la informació, dotar a les pàgines web de contingut estructurat, fàcil de trobar (que no hagin de fer diversos clics per a trobar el que busquen) i fàcil d'entendre.

La proliferació de tràmits amb l'administració arran de la pandèmia ha posat de manifest l'enorme dificultat que aquests representen tant per les entitats com per la ciutadania. Diferents criteris, exigències de presentar la mateixa informació en estructures no homogènies i sobretot, molts impediments tècnics degut als certificats i sistemes d'identificació que dificulten l'exercici dels drets de la ciutadania i la feina de les entitats socials que donen suport a persones en situació de vulnerabilitat.

Així doncs, l'objecte d'aquesta licitació és el d'elaborar un estudi que tingui en compte les principals prestacions socials d'urgència que afecten a les persones ateses per les entitats socials de Catalunya, analitzar-ne els procediments de tramitació, detectar aquelles duplicitats i "abusos burocràtics" que existeixin a l'hora de sol·licitar aquestes prestacions socials i aportar-hi possibles solucions o bones pràctiques establertes en altres procediments. En aquest context, volem aprofundir en les dificultats relacionades amb l'àmbit digital que han de fer front les entitats socials i les persones usuàries per poder gestionar les diverses prestacions. Al mateix temps volem analitzar com les clàusules establertes en la pròpia norma són facilitadores d'aquestes conseqüències d'ineficiència i falta d'agilitat.

La finalitat última de l'informe és que la Taula disposi d'arguments objectius per incidir en la minimització dels tràmits administratius, potenciar-ne la resolució àgil i eficient, i facilitar al màxim l'accés de les famílies a aquestes prestacions i conèixer les barreres de molts col·lectius derivades de la Bretxa Digital.

L'estudi haurà de basar-se en donar resposta a dos objectius.

El primer objectiu és conèixer els abusos normatius que dificulten l'accés a prestacions socials d'urgència. Per aconseguir aquest objectiu es proposa:

- Selecció d'una mostra de prestacions per fer front a situacions de gran vulnerabilitat, atenent a criteris de diversitat segons administració competent i àmbits d'intervenció.



- Anàlisi de les principals dades d'implementació de les prestacions seleccionades (temps de resposta, transparència, etc.).
- Anàlisi de la normativa reguladora de les pròpies prestacions (Lleis, Decrets, Ordres, tràmits, requisits, etc.), que contempli elements com el llenguatge administratiu, grau d'eficiència i agilitat en la normativa, causes que impedeixen l'accés a aquestes prestacions, etc.

El segon objectiu és conèixer les barreres digitals de la tramitació online i fer una proposta de millora en eficàcia i eficiència que faciliti l'accés a les prestacions socials i garanteixi el dret de les persones en situació de vulnerabilitat. Per aconseguir aquest objectiu es proposa:

- Anàlisi de les barreres digitals dels i les professionals de les entitats per realitzar tràmits de suport digital a col·lectius amb els que treballen.
- Anàlisi de la mostra de prestacions amb criteris comuns i homogenis (accessibilitat, comprensió, etc.) sobre el procés de sol·licitud i gestió online d'aquests tràmits.
- Avaluar el grau d'accessibilitat així com el compliment d'aspectes de facilitat d'ús i seguretat i que permeti posar de manifest les dificultats amb què es troben les entitats i les persones sol·licitants per operar amb l'administració directament de manera telemàtica.

El producte final d'aquest estudi haurà de ser l'entrega d'un informe escrit a la Taula a data de **15 de novembre de 2021**.

3. Presentació d'ofertes

El termini de presentació d'ofertes i de la documentació finalitzarà el **11 de juny de 2021**. Caldrà enviar-les a: xcarne@tercersector.cat

4. Preu

El pressupost màxim és de 11.000 euros (impostos inclosos).

5. Tramitació, procediment i forma d'adjudicació

- a) Tramitació: ordinària
- b) Procediment: obert
- c) Forma d'adjudicació: valoració dels criteris establerts

6. Candidatures

Podran optar a l'adjudicació del present contracte les persones físiques o jurídiques que tinguin capacitat per desenvolupar un projecte d'aquestes característiques.

L'òrgan de contractació és la Taula del Tercer Sector, que té plena capacitat per a contractar amb tercers i es regeix per la normativa bàsica de contractació i per la seva normativa interna per a la gestió i la contractació de proveïdors.

7. Criteris d'adjudicació

Per a la valoració de les ofertes es puntuaran els elements següents:

		Punts
En relació al producte o servei	Projecte tècnic	50
	Preu	10
	Experiència	20
En relació a l'entitat, empresa o professional	Responsabilitat social	5
	Responsabilitat econòmica	5
	Responsabilitat mediambiental	5
	Política de qualitat i transparència	5
Puntuació màxima		100

També es pot [consultar](#) la Normativa Interna per a la Gestió de Compres i la Contractació de Serveis.

Les entitats del Tercer Sector i de l'Economia Social tindran prioritat sobre les empreses mercantils i els professionals independents sempre que la seva puntuació sigui 5 punts o menys inferior a la de l'empresa o professional amb màxima puntuació, i sempre i quan tinguin un mínim de 70 punts en la valoració final.

En la valoració dels professionals independents no es tindran en compte els criteris de responsabilitat social, mediambiental o de transparència, sinó que es valoraran els criteris de participació en entitats de l'ESS, que caldrà acreditar.

8. Documentació a presentar

Les candidatures s'hauran de presentar en dos documents diferents.

1. Una memòria tècnica del projecte que haurà de contenir:

- el projecte tècnic
- millores respecte la licitació
- el pressupost
- condicions del servei

Aquesta memòria haurà de ser completament anònima.

2. Un altre document que incorpori:

- L'experiència en l'àmbit de la licitació de l'entitat/empresa licitadora i dels tècnics que desenvoluparan el projecte
- Memòria de l'entitat/empresa



- Currículum Vitae de les persones que desenvoluparan el projecte que acrediti la seva experiència en l'àmbit d'actuació
- NIF/DNI i dades de contacte.

Els dos documents seran valorats per separat.

És imprescindible que les candidatures contemplin l'acompliment de les normatives relatives a la protecció de dades i que acceptin l'autoria intel·lectual del producte per part de la Taula d'Entitats del Tercer Sector Social.

9. Fase de la licitació

El termini màxim per resoldre i notificar la resolució que es dicti és de 15 dies naturals, a comptar l'endemà de la data de finalització del termini de presentació d'ofertes.

El dia 31 de de maig a les 13h30 hores es farà una sessió virtual per resoldre dubtes i consultes a través del següent enllaç:
<https://us02web.zoom.us/j/87939853897>

Els assistents a la reunió, si ho desitgen, podran fer-ho de manera anònima.

26 de maig de 2021