

Núm. d'expedient: 2024/27239

**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES APLICABLE A L'ACORD MARC AMB
DIFERENTS EMPRESES PER A LA PRESTACIÓ DE SERVEIS DE SUPORT TÈCNIC
ALS ENS LOCALS DE LA PROVÍNCIA DE BARCELONA PER A L'ELABORACIÓ DE
PLANS DE COMUNICACIÓ DE SERVEIS SOCIALS**

1.	CONTEXT	2
2.	OBJECTE DEL CONTRACTE	2
3.	DESCRIPCIÓ GENERAL DELS SERVEIS	2
4.	TASQUES A DESENVOLUPAR PELS CONTRACTISTES.....	4
	a) Fase de llançament, que comporta les següents tasques	4
	b) Fase d'anàlisi i desenvolupament, que comporta les següents tasques	5
	c) Fase de validació, presentació i lliurament, que comporta les següents tasques	7
5.	RESPONSABILITATS DELS AGENTS PARTICIPANTS	7
	5.1 Responsabilitats de cada contractista	8
	5.2 Responsabilitats dels ens locals	9
	5.3 Responsabilitats de la Diputació de Barcelona.....	10
6.	HORES DE TREBALL DE CADA SERVEI.....	11
7.	RECURSOS PER A LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS	12
8.	DOCUMENTACIÓ A LLIURAR I FORMAT DE PRESENTACIÓ	12
	8.1 Documentació a lliurar.	12
	8.2 Contingut mínim	13
	8.3 Format de presentació.	14
9.	SEGUIMENT I SUPERVISIÓ DELS CONTRACTES BASATS.....	15

1. CONTEXT

Els antecedents, context i marc normatiu d'aquest contracte es detallen al primer apartat de l'Acte d'iniciació d'aquest expedient.

L'instrument preferent per a l'exercici de les funcions d'assistència i cooperació local de la Diputació de Barcelona és el "Pla Xarxa de Govern Local", que s'aprova cada quatre anys coincidint amb el mandat polític d'aquesta administració. En el marc d'aquest Pla, i pel que fa a la prestació de serveis públics, es posen a disposició dels governs locals recursos de tipus tècnic, entre d'altres, a través d'un instrument de cooperació anomenat Catàleg de serveis.

L'Àrea de Sostenibilitat Social, Cicle de Vida i Comunitat ofereix als ens locals de la província de Barcelona els diversos recursos que conformen aquest suport tècnic a través de l'esmentat Catàleg que es pot consultar al lloc web <https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/>.

En l'oferta del Catàleg de l'any 2025 (així com també en la de l'any 2026 i 2027) hi ha la previsió que hi consti el recurs tècnic "Accions de millora contínua en l'Organització i la Comunicació dels serveis socials bàsics" el qual contempla dos línies de suport. Una d'aquestes línies és el suport en l'elaboració de Plans de comunicació de serveis socials bàsics (SSB), per tal de generar un model estructurat de pla de comunicació per fer difusió de la cartera de serveis socials; millorar la coordinació ens els serveis socials bàsics i altres serveis de l'ajuntament i de la comunitat; i promoure un canvi en la percepció ciutadana sobre els serveis socials, entre d'altres.

L'Àrea de Sostenibilitat Social, Cicle de Vida i Comunitat no disposa del suficient personal tècnic per a la implementació en el territori de tots aquests recursos tècnics que ofereix a través del Catàleg, per la qual cosa ha de recórrer a la contractació externa.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present plec és fixar les prescripcions tècniques que han de regir per a la prestació del servei de suport tècnic als ens locals de la província de Barcelona per a l'elaboració de Plans de comunicació de serveis socials bàsics (SSB), en el marc del suport a la praxi dels i de les professionals de serveis socials bàsics, davant la necessitat de disposar d'eines per poder gestionar les necessitats de les persones usuàries, així com l'atenció a través del coneixement de les funcions i dels serveis que ofereix el sistema social.

3. DESCRIPCIÓ GENERAL DELS SERVEIS

Els serveis que deriven d'aquesta contractació fan referència al suport en l'elaboració de Plans de comunicació dels serveis socials bàsics (SSB), adaptat a les necessitats de cada ens local beneficiari del recurs tècnic.

La comunicació en serveis socials és una eina perquè les persones que s'hi adrecen puguin conèixer què es fa, com funcionen i com s'articulen aquests serveis. Alhora, també contribueix a traslladar a la ciutadania els seus deures i els seus drets en relació a aquests serveis. La comunicació i la situació de la persona davant del servei que pot rebre, o la informació de com poder accedir als serveis, està relacionada amb les expectatives que cada persona es crea i espera obtenir-ne. El suport en l'elaboració de Plans de comunicació dels serveis socials bàsics (SSB) esdevé una oportunitat com a un element de planificació estratègica en serveis socials. En aquest sentit, la difusió de la cartera de serveis socials bàsics i l'apropament del servei a la ciutadania, esdevenen un element cabdal, que aporta valor, orientació i transparència a l'organització.

Les accions que inclou l'acompanyament se centren a generar un canvi de paradigma comunicatiu en l'àmbit dels serveis socials, analitzant i proposant millores en els canals i circuits de comunicació, per tal d'afavorir una comunicació fluida, transparent i que pugui respondre a les necessitats de la ciutadania i l'organització.

Objectius:

Objectiu general

- Acompanyar en la creació d'un pla de comunicació de serveis socials bàsics adaptat a les necessitats específiques de cada ens local.

Objectius específics

- Generar un model estructurat de comunicació, que doni a conèixer la cartera de serveis socials d'un ens local a la ciutadania i a altres agents municipals i del territori, contribuint, en últim terme, a la redimensió i reorganització del propi servei.
- Enfortir la qualificació tècnica dels professionals en relació a la comunicació i la col·laboració entre els diferents serveis, millorant la coordinació i fent més eficient la prestació del servei a la ciutadania.
- Promoure un canvi i prevenir la percepció assistencial i estigmatitzada dels serveis socials.
- Millorar els circuits i canals de comunicació interns.

El suport està adreçat a municipis d'entre 10.001 i 300.000 habitants i àrees bàsiques supramunicipals que gestionin directament serveis socials bàsics.

L'adjudicació dels contractes basats a les empreses seleccionades en l'acord marc es realitzarà d'acord amb les previsions de la clàusula 2 del Plec de Clàusules Administratives Particulars, entenent per contracte basat un servei de suport tècnic a un ens local.

La durada dels contractes basats serà d'un màxim de 8 mesos. En casos excepcionals aquesta podrà ser superior si així s'estableix en el Pla de treball però en cap cas no podrà superar els 12 mesos.

Mitjançant aquest contracte es preveu realitzar el suport a 8 ens locals durant la vigència inicial del contracte (1 any), si bé, el nombre final de suports que s'hauran de realitzar dependrà de les sol·licituds dels ens locals que hagin estat admeses.

4. TASQUES A DESENVOLUPAR PELS CONTRACTISTES

Les tasques que es desenvolupin en el marc d'aquest suport es portaran a terme sota la supervisió del Servei de Suport als Serveis Socials Bàsics (en endavant SSSSB) de la Gerència de Serveis Socials de la Diputació de Barcelona.

Per dur a terme aquest treball es crearà un grup de treball, format per professionals dels serveis socials bàsics i de l'àrea de comunicació de l'ens local (en cas de disposar-ne), de la Diputació de Barcelona, i de l'empresa contractista.

A proposta del SSSSB i en cas que es consideri pertinent, en les fase d'anàlisi i desenvolupament descrites a continuació, es podran incorporar, en l'esmentat grup de treball, professionals d'altres ens locals amb els quals el contractista també estigui prestant el servei a través d'un altre contracte basat en aquest acord marc. En tot cas això només es podrà produir si existeixen similituds entre els ens locals pel que fa a habitants i estructura municipal i organitzativa dels serveis socials municipals.

Totes les reunions o sessions programades en format virtual seran convocades pel contractista en l'entorn tecnològic que tingui a l'abast.

El/la contractista haurà de preparar els materials i la metodologia de treball, i confeccionar les actes o resum de les sessions o reunions amb l'ens local o el grup de treball.

Les fases per a la creació i disseny d'un **Pla de comunicació dels serveis socials bàsics (SSB)** a un ens local són les següents:

a) Fase de llançament, que comporta les següents tasques:

- Preparar, participar en l'organització i assistir a la **reunió de llançament** (a celebrar amb un màxim de 4 setmanes a comptar des de la formalització del contracte) amb els responsables de l'ens local i la direcció tècnica del SSSSB. La reunió es portarà a terme en format virtual, a no ser que s'acordi, entre les parts fer-la en presencial, i en la que es concretarà aspectes essencials de la prestació, com el calendari, i/o els agents participants. En aquesta reunió, es treballarà i es concretarà els aspectes següents:
 - les persones que formaran part del grup de treball (professionals dels serveis socials bàsics i de l'àrea de comunicació de l'ens local, en cas de disposar-ne, tècnics de la Diputació de Barcelona, i de l'empresa contractista), que serà el que de forma executiva desenvoluparà el Pla de treball que s'acordi.

- El calendari d'execució.
 - La metodologia que s'implementarà, la qual haurà de tenir el següent contingut mínim:
 - detall de les accions previstes.
 - tècniques o dinàmiques a desenvolupar en les sessions, en funció del que es vol treballar en cada una d'elles, per tal de ser eficients i eficaces per tal d'assolir els objectius establerts.
 - La demanda i les necessitats concretes de cada ens local.
- Definir i lliurar el **Pla de treball**: objectius, resultats esperats i calendari de les sessions de treball consensuat amb l'ens local, així com les dates d'entrega dels informes previstos en cada fase. El Pla de treball s'haurà de lliurar a l'ens local i a la direcció tècnica del SSSSB no més tard de 10 dies posteriors de la reunió de llançament.
 - Recopilar la informació i la documentació que aportarà l'ens local per al seu posterior anàlisi, sobre plans de comunicació anteriors, cartera de serveis, publicacions, memòria del serveis, així com tota aquella informació quantitativa i qualitativa de l'organització/equip de SSB / territori objecte d'assessorament tècnic, i aquella que s'hagi consensuat i sigui necessària i que seran d'utilitat per plantejar i definir el pla de treball i alhora definir el context de treball i les eines disponibles per portar a terme el pla de comunicació de serveis socials.
 - Preparar les estratègies i metodologies de les sessions de treball, que s'ajustin a les necessitats de cada ens local i permetin garantir els estàndards de qualitat existents.
- b) Fase d'anàlisi i desenvolupament, que comporta les següents tasques:
- Analitzar la documentació aportada per l'ens local.
 - Elaborar i consensuar tots els materials de suport per al desenvolupament de les dinàmiques de les sessions de treball que posteriorment desenvoluparan, amb el referent de la Diputació.
 - Convocar, organitzar i dinamitzar **3 sessions de treball**, la freqüència de les quals s'acordarà prèviament amb l'ens local, amb el grup de treball preestablert. La durada de cada sessió de treball serà, com a mínim, de 3 hores. Les sessions es realitzaran a les dependències de l'ens local beneficiari. En cas que s'incorporessin professionals d'altres ens locals es farien a les dependències de la Diputació de Barcelona. No obstant això, es podran realitzar en format a distància si així s'acorda en el pla de treball o ho requereix qualsevol circumstància de força major.

- Presentar, en la **primera sessió de treball**, el servei de suport tècnic, recordant calendaris, expectatives i metodologia de treball, i retorn de l'anàlisi de la documentació aportada per l'ens local. L'objecte d'aquesta sessió és ressituar els professionals de la situació del municipi sobre aquella informació essencial per a poder desenvolupar el pla de comunicació: característiques sociodemogràfiques del municipi, dels serveis socials, dels canals de comunicació, etc.
 - Analitzar la documentació recopilada i elaborar conclusions de la primera sessió de treball.
 - Validar, en la **segona sessió de treball**, l'anàlisi de la documentació i conclusions de la primera sessió de treball, i elaborar un DAFO (punts forts i punts febles).
 - Analitzar la documentació recopilada i elaborar conclusions de la segona sessió de treball.
 - Validar, en la **tercera sessió de treball**, els punts forts i debilitats, i treballar l'estratègia comunicativa: definició i recollida d'objectius i stakeholders.
- Assistir a **1 sessió de treball** amb agents del territori i/o usuaris dels serveis socials de l'ens local, en el cas que s'hagi considerat necessari i així s'hagi estipulat a la reunió de llançament i al Pla de treball, la qual serà convocada per l'ens local de referència. Es podrà fer ús d'algunes de les hores designades de les sessions precedents, sempre amb el vist-i-pla del SSSSB. Les sessions es realitzaran a les dependències de l'ens local beneficiari.
 - Recollir l'**anàlisi i conclusions** generat en el procés de recollida de la informació i del treball realitzat a la fase de desenvolupament, així com de la recollida i treball de dades de l'ens local, (anàlisi documentació lliurada en la primera fase de llançament, anàlisi organització i altres serveis implicats en el territori, punts forts i punts febles, entre d'altres).
 - Elaborar un **recull de les sessions de treball**, acords i el treball realitzat a cada sessió de treball, i fer entrega d'aquest material a la direcció tècnica de la Diputació de Barcelona, amb un màxim de 2 setmanes després de cada sessió de treball.
 - Redactar l'esborrany de la **Proposta de la planificació i disseny d'accions**, amb un màxim de 10 dies hàbils abans de la primera reunió de validació establerta en la fase de validació (punt 4.c)).
 - Redactar l'esborrany del document del **Pla de Comunicació de serveis socials bàsics (SSB)**.
 - Participar, si s'escau, en les **reunions de seguiment** amb la direcció tècnica del SSSSB amb l'objectiu d'analitzar el grau d'execució de cadascun dels plans de

treball d'acompanyament, resoldre dubtes que es puguin plantejar, i fer propostes de millora.

c) Fase de validació, presentació i lliurament, que comporta les següents tasques:

En la part de validació de les accions, es portarà a terme 2 reunions, una amb la direcció tècnica de la Diputació de Barcelona, i posteriorment, una segona, amb l'ens local, i una darrera sessió de presentació del Pla de Comunicació de Serveis Socials Bàsics de l'ens local concret.

Les reunions d'aquesta fase, es realitzaran a les dependències de l'ens local que hagi realitzat la demanda del servei. En cas que s'incorporessin professionals d'altres ens locals es farien a les dependències de la Diputació de Barcelona. No obstant això, es podran realitzar en format a distància si així s'acorda en el pla de treball o ho requereix qualsevol circumstància de força major.

Les accions a realitzar durant aquesta fase són les següents:

- Participar i assistir a una reunió de revisió i validació de l'esborrany de la **Proposta de planificació i disseny d'accions** amb la direcció tècnica de la Diputació de Barcelona.
- Participar i assistir a una reunió de revisió i validació de l'esborrany de la **Proposta de planificació i disseny d'accions** – presentació i contrast-, amb l'ens local.
- Incorporar les esmenes recollides, si s'escau, i elaborar la versió definitiva o document **definitiu del Pla de Comunicació de serveis socials bàsics (SSB)** de l'ens local, que incorpori el contingut mínim preestablert en la clàusula 8 d'aquest PPT. El document definitiu del Pla de Comunicació de serveis socials bàsics (SSB) de l'ens local, caldrà lliurar-lo a la persona responsable del contracte de la Diputació de Barcelona (o al responsable tècnic que aquest designi) mitjançant el registre de la Corporació i seguint els requeriments formals que disposa el punt 8 dels presents plec, amb un màxim de 20 dies hàbils posteriors a la validació del darrer esborrany del Pla de Comunicació. Aquesta obligació es considera essencial.
- Lliurar l'**Informe tècnic final**, on es reculli el detall de les totes actuacions realitzades en el marc del suport tècnic, (Pla de treball, metodologia del suport tècnic, reunions, participants, entre d'altres.) i tota la resta de documentació generada durant el procés (veure cl.8 del PPT). Com a màxim 15 dies previs a la finalització del contracte. Aquesta obligació es considera essencial.
- Participar si s'escau, a les reunions i actes institucionals de presentació que es pugui celebrar per part de l'ens local, de presentació del Pla de Comunicació dels SSB.

5. RESPONSABILITATS DELS AGENTS PARTICIPANTS

Els agents que participen en la contractació d'aquest servei tècnic especialitzat són:

- Les empreses o entitats contractistes com a executores de les activitats objecte del contracte.
- Els ens locals com a beneficiaris dels serveis.
- La Diputació de Barcelona com a receptora de la demanda municipal i proveïdora del servei.

5.1 Responsabilitats de cada contractista

Les empreses contractistes dels contractes basats hauran de desenvolupar les següents funcions generals en relació a les tasques a desenvolupar descrites en l'apartat 4 d'aquests plecs:

- Prestar el servei en els termes previstos en el contracte.
- Proporcionar les plataformes o programari necessari per a poder realitzar les sessions online.
- Recopilar tota la documentació i informació que sigui rellevant per assolir l'objecte de l'assessorament.
- Analitzar tota la documentació i informació quantitativa i qualitativa que l'ens local i/o el SSSSB li trameti i sigui rellevant per a l'objecte de contracte.
- Planificar, d'acord amb les persones responsables de l'ens local i del SSSSB, el calendari, el **Pla de treball**, les visites, les sessions de treball, així com tota aquella activitat que conforma el treball de camp de l'assessorament.
- Desenvolupar els treballs d'acord amb la programació, metodologia i condicions establertes al **Pla de treball** acordat entre les parts, així com ajustar la planificació i coordinació sempre que sigui necessari en interès de l'efectiu compliment de l'encàrrec. Informar al SSSSB de qualsevol imprevist o fet sobrevingut que posi en risc el correcte desenvolupament de l'encàrrec.
- Desenvolupar metodologies que s'ajustin a les especificitats dels treballs de consultoria i garanteixin els estàndards de qualitat exigits.
- Assignar un/a responsable del suport tècnic o assessorament que actuï com a interlocutor/a amb els referents de la Diputació de Barcelona i amb els referents de l'ens local.
- Elaborar i lliurar al SSSSB tota la documentació parcial i definitiva que se'n deriva de l'execució del contracte, segons el calendari previst, els termes acordats, i segons els requeriments formals de l'apartat 8 d'aquests plecs, prèvia revisió per part de l'equip tècnic del SSSSB.

- Convocar, participar i dinamitzar les reunions i sessions de treball, visites, ja siguin en format presencial o telemàtic, amb un sol ens o l'agrupació que es pugui fer.
- Coordinar la comunicació entre els diferents agents participants així com assumir les tasques de secretaria tècnica derivades de les reunions de planificació, seguiment i validació de documentació.
- Participar de forma activa en la presentació del treball realitzat i dels resultats a l'ens local, si s'escau.

5.2 Responsabilitats dels ens locals

Cada ens local haurà d'haver sol·licitat el servei de suport tècnic a través del Catàleg de serveis de la Diputació de Barcelona, complir amb les seves condicions de concertació i haver-ne resultat beneficiari. A partir d'aquí, serà responsable de desenvolupar les següents funcions generals:

- Nomenar un/a professional del servei que haurà d'assumir la coordinació des de la seva pròpia organització amb una dedicació de temps suficient i adequada a les necessitats. Aquesta persona actuarà com a interlocutor/a amb el SSSSB i el contractista, i participarà a les sessions de treball.
- Facilitar la coordinació i planificació de les actuacions que se'ns derivin del suport tècnic sol·licitat, així com promoure la participació dels agents implicats durant el procés d'execució.
- Acceptar el calendari proposat per la realització de les totes les sessions.
- Acceptar la proposta organitzativa de les sessions plantejada per la diputació de Barcelona.
- Participar en les reunions de llançament, seguiment i validació que es convoquin durant l'assessorament, així com en les entrevistes i sessions de treball amb els professionals municipals.
- Garantir i facilitar que els professionals de l'ens local disposin dels mitjans tecnològics necessaris per a poder desenvolupar sessions telemàtiques, així com l'espai i els temps necessari per poder-ho fer.
- Garantir la participació dels i de les professionals necessàries en funció de cada assessorament.
- Trametre a l'equip tècnic de l'empresa contractista tota aquella documentació i informació que pugui ser rellevant per a l'objecte d'anàlisi i pertinent per al desenvolupament del servei a prestar.
- Mantenir una implicació activa en el desenvolupament de les tasques, el compromís de les responsabilitats que li són pròpies i el compliment del **Pla de**

treball i del calendari previst en interès de l'efectiva execució del procés de treball.

- Informar al SSSSB de qualsevol imprevist o fet sobrevingut que posi en risc el correcte desenvolupament dels treballs.
- Aplicar i publicar la cartera de serveis socials de l'ens local, revisada pel Servei de Suport als Serveis Socials Bàsics de la Diputació de Barcelona, amb les orientacions proposades i acordades amb l'ens local.
- Posar a disposició de l'equip tècnic de l'empresa contractista els recursos materials i equipaments que més s'ajustin a les necessitats del servei a prestar i que permetin el correcte desenvolupament de les sessions de treball que es puguin organitzar.
- Validar conjuntament amb els responsables tècnics del SSSSB els treballs lliurats per les empreses i vinculats a l'objecte de l'assessorament.
- Compromís de portar a terme les accions acordades i previstes al document final del pla, ajustant-se el màxim possible als terminis establerts en aquests.
- Realitzar una sessió de presentació del treball realitzat.
- Tenir en compte la necessitat de disposar d'una consignació pressupostària suficient per la realització de les accions acordades en el Pla de Comunicació.

5.3 Responsabilitats de la Diputació de Barcelona

El Servei de Suport als Serveis Socials Bàsics (SSSSB) de la Gerència de Serveis Socials de la Diputació de Barcelona, serà responsable de les següents funcions generals:

- Liderar la direcció tècnica del servei de suport tècnic o assessorament objecte de contracte.
- Definir la tipologia de sessions a realitzar en la fase de valoració, i si s'escau agrupar ens locals segons les característiques de la seva organització (recursos, estructura, habitants, etc..).
- Facilitar la coordinació entre les parts implicades. Participar en les reunions de llançament, seguiment i de validació que es determinin en el marc de l'assessorament, i en tallers i/o sessions que es puguin organitzar.
- Revisar la cartera de serveis socials de l'ens local, elaborar i fer entrega a l'ens local en un document que reculli les orientacions oportunes de modificació, si s'escau, o resultat de la revisió.
- Fer seguiment de totes les actuacions vetllant pel compliment dels compromisos i acords establerts.

- Lliurar al contractista tota la informació i instruccions pertinents pel correcte desenvolupament de l'encàrrec.
- Analitzar i validar la documentació lliurada pel contractista.
- Fer el lliurament de la documentació que es generi en el marc de l'assessorament als responsables dels ens locals, per tal de consensuar el seu contingut.
- Donar suport a la planificació de les visites i/o sessions que es convoquin en el marc de l'assessorament o acompanyament.
- Vetllar pel compliment dels paràmetres de qualitat dels serveis prestats d'acord a la metodologia establerta pel SSSSB i les condicions previstes en els present plec de clàusules.
- Assumir la propietat dels documents finals i tota la documentació que l'acompanyi que sigui resultat del treball desenvolupat pel contractista.

6. HORES DE TREBALL DE CADA SERVEI.

S'ha previst un nombre d'hores per realitzar les següents tasques:

Tasques Elaboració de Plans de Comunicació de SSB per grup de treball	Hores
FASE DE LLANÇAMENT	
Preparació reunió llançament	2
Reunió de llançament	2
FASE DE D'ANÀLISI I DESENVOLUPAMENT	
Anàlisi de la documentació entregada (dades bàsiques municipi) i preparació sessió 1	15
1a sessió de treball: a) Retorn dades anàlisi documentació requerida fase llançament i anàlisi conjunt) b) Treball d'anàlisi de la organització i d'altres serveis implicats en l'atenció social del territori (serveis, circuits de comunicació i d'atenció, agents implicats, ..)	3
Anàlisi i conclusions de la recollida i treball de dades	20
Preparació sessió 2	2
Sessió 2: c) Retorn fase anàlisi d) Validació anàlisi e) DAFO, punts forts, punts febles	3
Anàlisi i conclusions primera part del pla de comunicació	15
Preparació sessió 3	2
Sessió 3: f) Estratègia comunicativa g) Objectius concrets h) Stakeholders	3
Redacció esborrany de la planificació i disseny d'accions	20

Tasques Elaboració de Plans de Comunicació de SSB per grup de treball	Hores
FASE DE VALIDACIÓ, PRESENTACIÓ I LLIURAMENT	
Reunió de revisió i validació de l'esborrany de planificació i disseny accions amb la direcció tècnica de la Diputació de Barcelona	2
Reunió de la validació amb l'ens local en relació proposta de la planificació i disseny d'accions – presentació i contrast-.	2
Redacció document final del Pla de Comunicació	20
Resum de cadascuna de les sessions de treball i reunions de llançament (actes)	8
Redacció de l'informe tècnic final (sessions, metodologia, participants, etc..) afegint Pla de comunicació de SSB	15
Preparació presentació Pla de Comunicació de SSB	7
Participació en l'acte de presentació del Pla de Comunicació de Serveis Socials Bàsics.	2
TOTAL HORES ESTIMADES PER SUPORT TÈCNIC	143 hores

7. RECURSOS PER A LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS

L'entitat contractista haurà d'adscriure a l'execució del contracte els següents mitjans personals:

- 1 Coordinador/a per liderar i coordinar totes les tasques i garantint el correcte compliment de les condicions de qualitat. Assumirà totes les funcions de coordinació, planificació, interlocució i comunicació descrites en l'apartat 3 d'aquests plecs i haurà d'assistir a totes les reunions.
- 1 Tècnic/a que assumirà totes les funcions de treball de camp (recopilació de la informació i anàlisi de la informació) i d'anàlisi de les dades descrites en l'apartat 3 d'aquests plecs i haurà d'assistir a totes les reunions programades en l'execució d'aquesta contractació.

Per altra banda, l'empresa contractista haurà de comptar amb els recursos materials, tècnics i tecnològics necessaris per al desenvolupament de les activitats i tasques que requereixi el contracte, ja siguin presencials, semi-presencials o a distància. En trobades presencials, l'ens local facilitarà espais adequadament equipats per al seu desenvolupament.

8. DOCUMENTACIÓ A LLIURAR I FORMAT DE PRESENTACIÓ

8.1 Documentació a lliurar.

El contractista haurà de lliurar la següent documentació, en els terminis assenyalats a la taula següent, en format digital mitjançant entrada al registre de la Seu electrònica de la Diputació de Barcelona.

FASE	DOCUMENT	TERMINIS
Llançament	Pla de treball	10 dies posteriors al a reunió de llançament
Anàlisi i desenvolupament	Esborrany de la planificació i disseny d'accions	10 dies hàbils abans de la primera reunió de validació
	Recull de les sessions de treball	Màxim 2 setmanes després de cada sessió de treball
Validació, presentació i lliurament	Document del Pla de Comunicació de SSB de l'ens local	20 dies hàbils posteriors a validació de l'esborrany
	Informe tècnic final del suport realitzat	Màxim 15 dies previs a la finalització del contracte

8.2 Contingut mínim

La documentació relacionada amb l'**Informe final** a lliurar haurà de contenir:

- Descripció i anàlisi sociodemogràfica del municipi.
- Anàlisi de la organització, dels serveis socials i dels canals i circuits de comunicació, el model d'intervenció, la cartera de serveis, i tots aquells elements que hagin estat identificats durant les fases prèvies i siguin rellevants per a la fase de diagnosi.
- Descripció i prioritització de les debilitats i oportunitats de millora que han estat identificades.
- Descripció de la metodologia emprada, els objectius generals i operatius de l'acompanyament i el calendari d'execució que s'ha seguit.

La **Proposta de planificació i disseny d'accions** haurà de contenir:

- Descripció.
- Objectius a assolir.
- Material necessari.
- Tasques.
- Agents implicats.

- Proposta d'indicadors.
- Pressupost.
- Temporalització.

El Pla de Comunicació de serveis socials bàsics (SSB) haurà de contenir:

- Introducció.
- Anàlisi de la informació recollida i dels medis de comunicació.
- Definició dels objectius del Pla de Comunicació de SSB de l'ens local.
- Definició dels stakeholders.
- Conclusions diagnòstiques (Fortaleses, debilitats, amenaces i oportunitats).
- Propostes d'Accions del Pla de comunicació.
- Calendarització de les accions.

8.3 Format de presentació.

La presentació dels documents es realitzarà en suport informàtic i en format Word i PDF. La documentació annexa de l'informe executiu, es lliurarà en el seu format original si fos diferent a Word o PDF (PowerPoint, full de càlcul, etc.).

La redacció dels documents serà en català i haurà d'ajustar-se a les normes de qualitat bàsiques de correcció lingüística i d'estructura que s'acordin amb la Diputació de Barcelona i seguint les obligacions que estableix la clàusula 3.2 del PCAP.

Els contractistes hauran d'incorporar els logotips, signes i llegendes normalitzades, de la Diputació de Barcelona (<https://www.diba.cat/web/sala-de-premsa/imatge-corporativa>) en la totalitat de la documentació relativa al suport tècnic. Així mateix, la imatge corporativa de la Diputació de Barcelona serà inclosa en totes aquelles activitats de difusió i comunicació que pugui realitzar el contractista.

És necessari que el format i l'estructura de la documentació permeti portar a terme una presentació institucional a l'ens local. Per això, haurà de figurar també el logotip municipal o bé l'espai per a la seva incorporació als documents elaborats, seguint les indicacions de la Diputació de Barcelona, en aquelles activitats i productes del suport tècnic que siguin propis de cada municipi.

Amb aquest objectiu, la Diputació de Barcelona i els ens locals facilitaran als contractistes els corresponents logos actualitzats i en un format amb una resolució adequada tant per a paper com per a visualització en pantalla (jpg, png, tiff).

9. SEGUIMENT I SUPERVISIÓ DELS CONTRACTES BASATS

La Diputació de Barcelona es reserva el dret a fer els controls, seguiments i supervisions que consideri oportuns. El cap del SSSSB, com a responsable del contracte, o el/s tècnic/s que designi com a referents, podran assistir a les reunions de coordinació amb els ens locals, a les sessions de treball o a qualsevol actuació relacionada amb la prestació del servei.

A aquests efectes, el seguiment i supervisió dels contractes basats consistirà bàsicament en:

- Definir i concretar la demanda de suport dels ens locals beneficiaris orientant als contractistes a l'inici de cada suport tècnic sobre les necessitats expressades pels ens locals i sobre la informació que en cada cas es pretén obtenir.
- La Diputació de Barcelona es reserva el dret a efectuar els controls de qualitat dels treballs realitzats que consideri oportuns d'acord amb la metodologia establerta i recollida en el present plec. Aquests controls de qualitat els podrà realitzar mitjançant la convocatòria de reunions de seguiment, revisions parcials de documents amb l'ens locals i seguiment del compliment dels terminis acordats.
- La Diputació de Barcelona podrà demanar els canvis i replantejament global del suport tècnic prestat quan aquest no es correspongui als requeriments detallats a aquest plec de condicions.

Metadades del document

Núm. expedient	2024/0027239
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de condicions tècniques aplicable a l'Acord marc amb diferents empreses per a la prestació de serveis de suport tècnic als ens locals de la província de Barcelona per a l'elaboració de Plans de comunicació de serveis socials .

Signatures

Signatari	Acte	Data acte
Francisco Hernandez Torres (TCAT)	Cap del Servei de Suport als Serveis Socials Bàsics	Signa 11/02/2025 10:38

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
ffb3b9a7dab0d0104367	https://seuelectronica.diba.cat	

