



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques APLICABLES A L'ACORD MARC AMB
DIVERSES EMPRESES, PER A LA PRESTACIÓ DE SERVEIS DE SUPORT TÈCNIC
ALS ENS LOCALS DE LA PROVÍNCIA DE BARCELONA EN MATÈRIA D'INCLUSIÓ
I DRETS BÀSICS DES DELS SERVEIS SOCIALS: ALIMENTACIÓ, HABITATGE I
GARANTIA D'INGRESSOS, DIVIDIT EN 3 LOTS**

Núm. d'expedient: 2025/48411

1.	CONTEXT	3
2.	OBJECTE DEL CONTRACTE.....	3
3.	DESCRIPCIÓ GENERAL DELS SERVEIS	4
3.1.	Lot 1.- Dret a l'Alimentació.....	5
	Suport en el disseny d'estratègies de garantia del dret a l'alimentació	5
3.2.	Lot 2.- Dret a l'habitatge	5
3.2.1.	Assessorament jurídic per a l'elaboració del reglament de gestió i adjudicació d'habitatges d'urgència social.....	6
3.2.2.	Assessorament estratègic per a l'elaboració de la diagnosi, plans o estudis en l'àmbit del dret a l'habitatge des de l'emergència social	6
3.2.3.	Suport en projectes d'atenció a persones sense llar: diagnosi, plans locals, i altres accions (censos, recomptes i orientacions estratègiques)	6
3.3.	Lot 3.- Polítiques locals de Garantia d'Ingressos	7
3.3.1.	Acompanyament a l'anàlisi de necessitats, disseny conceptual, definició de requeriments i full de ruta d'implementació d'oficines de gestió de prestacions socials de caràcter econòmic	7
3.3.2.	Acompanyament a la implementació operativa d'oficines i serveis locals de gestió de prestacions socials de caràcter econòmic.....	8
4.	TASQUES A DESENVOLUPAR PEL CONTRACTISTA	9
4.1.	Tasques generals per a tots els serveis inclosos en els 3 lots	9
4.2.	Lot 1.- Dret a l'Alimentació.....	10
	Suport en disseny d'estratègies de garantia del dret a l'alimentació.....	10
4.3.	Lot 2.- Dret a l'habitatge	12
4.3.1.	Assessorament jurídic per a l'elaboració del reglament de gestió i adjudicació d'habitatges d'urgència social.....	12
4.3.2.	Assessorament estratègic per a l'elaboració de diagnosi, plans o estudis en l'àmbit del dret a l'habitatge des de l'emergència social	14
4.3.3.	Suport en projectes d'atenció a persones sense llar: diagnosi, plans locals i altres accions (censos, recomptes i orientacions estratègiques)	16
4.4.	Lot 3.- Polítiques locals de Garantia d'Ingressos	19
4.4.1.	Acompanyament a l'anàlisi de necessitats, disseny conceptual, definició de requeriments i full de ruta d'implementació d'oficines de gestió de prestacions socials de caràcter econòmic (OGPS).....	19
4.4.2.	Acompanyament a la implementació operativa d'oficines i serveis locals de gestió de prestacions socials de caràcter econòmic.....	24
5.	RESPONSABILITATS DELS AGENTS PARTICIPANTS	30
5.1.	Responsabilitats del contractista	30
5.2.	Responsabilitats de l'ens local.....	31
5.3.	Responsabilitats de la Diputació de Barcelona	32
6.	HORES DE TREBALL DE CADA SERVEI INCLÒS EN CADA LOT	33
6.1.	Hores Lot 1: Dret a l'Alimentació	33

6.2.	Hores Lot 2: Dret a l'habitatge	33
6.3.	Hores Lot 3: Polítiques locals de Garantia d'Ingressos	33
7.	RECURSOS PER A LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS	34
7.1.	Recursos humans	34
7.2.	Recursos tècnics	35
8.	DOCUMENTACIÓ A LLIURAR I FORMA DE PRESENTACIÓ.....	35
8.1.	Documentació a lliurar per cada servei.....	35
8.2.	Contingut mínim de la documentació a lliurar per cada servei per cadascun dels tres lots.....	35
8.2.1.	Pla de treball.....	35
8.2.2.	Informe Final.....	36
8.2.3.	Informe executiu	37
8.3.	Format de presentació.....	37
9.	SEGUIMENT I SUPERVISIÓ DELS CONTRACTES BASATS.....	38

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 Governos Locals", 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 governos locals recursos de tipus tècnic, entre d'altres, a través d'un instrument de cooperació anomenat Catàleg de serveis.

La Gerència de Serveis Socials ofereix als ens locals de la província de Barcelona els diversos productes que conformen aquest suport tècnic a través de l'esmentat Catàleg que es pot consultar al lloc web <https://www.diba.cat/ca/web/plaxgl/cataleg-de-serveis-2024-2027>.

En l'oferta del Catàleg de serveis hi consta el recurs tècnic "Inclusió i drets bàsics des dels serveis socials: alimentació, habitatge i garantia d'ingressos". Aquest suport tècnic consisteix en un suport pel desenvolupament o consolidació de programes d'inclusió i d'accés a drets bàsics com són: dret a l'alimentació, dret a l'habitatge des de l'emergència social i la garantia d'ingressos per una vida digna i la cobertura de necessitats de la ciutadania.

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 selecció de diverses empreses per a la prestació dels serveis de suport tècnic als ens locals de la província de Barcelona en matèria d'inclusió i drets bàsics des dels serveis socials: alimentació, habitatge i garantia d'ingressos.

La contractació s'articularà mitjançant un acord marc dividit en 3 lots segons l'àmbit del suport tècnic a realitzar, fixant-se el següent nombre màxim d'empreses que seran seleccionades.

	Àmbit de suport tècnic	Nombre màxim d'empreses
Lot 1	Dret a l'Alimentació	1
Lot 2	Dret a l'Habitatge	2
Lot 3	Polítiques locals de Garantia d'Ingressos	2

3. DESCRIPCIÓ GENERAL DELS SERVEIS

Per a la present contractació es preveu la prestació de serveis de suport tècnic en funció de les demandes que facin els ens locals a la Diputació de Barcelona a través del Catàleg de Serveis.

Es considera contracte basat cada servei de suport tècnic prestat a un ens local individual.

L'adjudicació dels contractes 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.

Durant l'execució dels serveis dels contractes basats de qualsevol dels lots d'aquest acord marc, els contractistes no podran tractar les dades personals de les categories especials (de l'article 9.1 de l'RGPD), de les persones ciutadanes usuàries o objecte dels serveis municipals. Tota la informació d'aquestes persones que els ens locals proveïxin als contractistes, així com qualsevol informació que els contractistes puguin recollir o tenir accés, seran dades amb l'exclusiva finalitat d'identificació o de contacte i no podran contenir cap dada de les categories especials.

Quan, per a executar alguns dels serveis d'anàlisi d'informació recollits en aquest plec, els contractistes hagin de treballar amb dades de categories especials, els ens locals hauran de proveir dades anònimes que no permetran la identificació de cap persona. Si els contractistes detectessin que la informació subministrada pels ens locals inclogués dades de categories especials i es permetés la identificació de les persones, ho posaran immediatament en coneixement de la persona Delegada de Protecció de Dades de l'ens local receptor del servei del contracte basat i no tractarà aquelles dades.

Quan en els serveis de disseny de formularis i enquestes inclosos en aquest acord marc es preveïés la recollida de qualsevol tipus de dades personals, es posarà en coneixement de la persona Delegada de Protecció de Dades de l'ens local receptor del servei del contracte basat, per consensuar una recollida de dades personals adequada a la finalitat del tractament, amb especial atenció a la possible recollida de dades de categories especials, la incorporació de la informació del tractament de dades personals i la recollida del consentiment, quan aquest fos necessari.

Quan els altres serveis inclosos en els lots d'aquest acord marc puguin afectar el Dret a la protecció de dades personals, com per exemple la redacció de documents i normatives, es comunicarà a la persona Delegada de Protecció de Dades de l'ens local receptor del servei del contracte basat, per al seu coneixement en allò que sigui de la seva competència i, quan escaigui, per la seva participació en el servei o la supervisió del resultat.

En el cas que durant l'execució d'un contracte basat els contractistes poguessin detectar una violació de seguretat de les dades personals, procediran sense dilació amb el dispost a la clàusula 3.18.4.L) del plec de clàusules administratives particulars (PCAP) d'aquest contracte.

A continuació es descriuen les diferents línies de suport a desenvolupar, que corresponen als 3 lots definits per la present contractació. Cada lot inclou serveis de suport tècnic que haurà de realitzar l'empresa contractista, els quals es defineixen tot seguit:

3.1. Lot 1.- Dret a l'Alimentació

Aquest lot es concreta amb el servei de suport tècnic següent:

Support en el disseny d'estratègies de garantia del dret a l'alimentació

Aquest servei té com a objectiu general acompanyar i assessorar als ens locals en el disseny d'estratègies de garantia del dret a l'alimentació per a persones en situació de vulnerabilitat des d'una perspectiva integral i transversal.

El suport serà flexible i adaptat a la demanda i a les necessitats específiques de cada ens local, dins de l'àmbit de disseny d'estratègies del dret a l'alimentació. En aquest sentit, el servei s'articula al voltant dels següents objectius específics:

- Identificar i sistematitzar els recursos de garantia alimentària de l'ens local.
- Detectar les vulnerabilitats alimentàries del territori i elaboració de projectes en funció de les necessitats identificades.
- Prestar suport en el disseny o revisió de projectes de garantia alimentària que integrin enfocaments innovadors: serveis de distribució d'aliments, horts socials, obradors compartits, menjadors socials, àpats en companyia, àpats a domicili, o altres projectes de l'àmbit de la garantia alimentària.
- Analitzar el grau de seguretat alimentària així com de la satisfacció de les persones usuàries de serveis de garantia alimentària.
- Prestar suport a la implementació del Programa Targeta Moneder de la Diputació de Barcelona.

Aquests cinc (5) objectius estan formats per un conjunt de tasques que haurà de desenvolupar l'empresa o entitat contractista, descrites al punt 4.2 d'aquest plec, les quals es determinaran en funció de la demanda de l'ens local i es detallaran en el Pla de treball.

3.2. Lot 2.- Dret a l'habitatge

Els serveis oferts en aquest lot tenen com a objectiu general donar suport als ens locals per al desenvolupament de projectes i propostes que tinguin per objecte el dret de les persones en l'accés a l'habitatge d'urgència social, per tal de prevenir l'exclusió social i afavorir la integració comunitària.

Per portar-ho a terme es preveu el desenvolupament de tres serveis de suport tècnic diferenciats que persegueixen oferir eines de suport tècnic especialitzat a projectes i

serveis d'acolliment d'urgència i per a la inclusió social, i per a l'abordatge del sensellarisme.

3.2.1. Assessorament jurídic per a l'elaboració del reglament de gestió i adjudicació d'habitatges d'urgència social

Aquest servei té com a objectiu general millorar l'eficiència i l'eficàcia en la resposta a les necessitats bàsiques habitacionals des dels ens locals, i els següents objectius específics:

- Redactar el reglament que asseguri transparència, equitat i eficiència en la gestió dels recursos d'habitatge d'emergència i que garanteixi respostes àgils, justes i respectuoses amb els drets de les persones.
- Redactar la normativa de règim intern i de convivència.
- Proposar i redactar d'altra documentació vinculada al reglament.

Aquests tres (3) objectius estan formats per un conjunt de tasques que haurà de realitzar l'empresa o entitat contractista, descrites al punt 4.3.1 d'aquest plec, les quals s'hauran de desenvolupar totes.

3.2.2. Assessorament estratègic per a l'elaboració de la diagnosi, plans o estudis en l'àmbit del dret a l'habitatge des de l'emergència social

Aquest servei té com a finalitat general aportar coneixement i metodologia per impulsar polítiques que abordin l'exclusió residencial des dels serveis socials bàsics, i disposa dels objectius específics següents:

- Elaborar un estudi integral sobre l'exclusió residencial al municipi, basat en l'anàlisi documental, territorial i poblacional, i en la participació d'actors clau, per orientar la definició de futures actuacions.
- Elaborar una diagnosi sobre les problemàtiques d'habitatge de les persones usuàries dels serveis socials i dels recursos disponibles, per orientar les prioritats de millora.
- Elaborar un pla d'actuació en matèria d'habitatge des de l'emergència social.

Aquests tres (3) objectius estan formats per un conjunt de tasques que haurà de realitzar l'empresa o entitat contractista, descrites al punt 4.3.2 d'aquest plec, dels quals només se'n desenvoluparà un, d'acord amb el que s'estableixi al Pla de treball i en funció de la demanda de l'ens local.

3.2.3. Suport en projectes d'atenció a persones sense llar: diagnosi, plans locals, i altres accions (censos, recomptes i orientacions estratègiques)

Aquest servei té com a objectiu general acompanyar i assessorar els ens locals en la millora social i residencial de les persones sense llar, i inclou els objectius específics següents:

- Elaborar una diagnosi integral del sensellarisme al territori.
- Elaborar i estructurar el Pla local de sensellarisme.
- Desenvolupar accions específiques per millorar el coneixement i la resposta al sensellarisme al territori, mitjançant censos i recomptes o mitjançant orientacions estratègiques adaptades a la demanda local.

Aquests tres (3) objectius estan formats per un conjunt de tasques que haurà de realitzar l'empresa o entitat contractista, descrites al punt 4.3.3 d'aquest plec, dels quals només se'n desenvoluparà un, d'acord amb el que s'estableixi al Pla de treball i en funció de la demanda de l'ens local.

3.3. Lot 3.- Polítiques locals de Garantia d'Ingressos

Els serveis d'aquest lot tenen com a objectiu general donar suport als ens locals per a desenvolupar o consolidar noves polítiques i serveis que garanteixin l'accés a uns ingressos dignes i a la cobertura de necessitats bàsiques de tota la ciutadania i especialment d'aquells sectors més vulnerables. Aquest objectiu s'impulsa a través de dos serveis que preveuen el desenvolupament de diverses actuacions.

Segons amb el punt de partida, la necessitat de cada ens local, el contractista haurà de desenvolupar un màxim de 3 actuacions que integren cadascun dels serveis, descrites al punt 4.4 dels presents plecs.

3.3.1. Acompanyament a l'anàlisi de necessitats, disseny conceptual, definició de requeriments i full de ruta d'implementació d'oficines de gestió de prestacions socials de caràcter econòmic

Aquest servei consisteix en una anàlisi prèvia, per identificar les condicions de partida per al disseny i implementació de l'Oficina de Gestió de Prestacions Socials (OGPS). Aquesta anàlisi ha de permetre conèixer l'entorn institucional i social, els perfils de persones usuàries (arquetips), les característiques del públic potencial i els recursos humans, tècnics i materials disponibles.

Aquest servei inclou les següents actuacions:

- Realització de l'anàlisi de l'entorn, dels arquetips, del públic potencial i dels recursos disponibles per a la creació de l'OGPS.
- Càlcul d'escenaris i redefinició de les prestacions econòmiques de l'ens local relacionades amb un àmbit concret (alimentació, infància, habitatge, etc.), incloent la intensitat de les mateixes.
- Anàlisi dels costos associats a la implantació de l'OGPS al territori.
- Desenvolupament del disseny funcional preliminar i del catàleg de prestacions de l'OGPS.
- Definició del model organitzatiu i de recursos humans de l'OGPS.
- Elaboració del mapa del recorregut de la ciutadania (Customer Journey Map).

- Identificació dels possibles escenaris de futur i definició del full de ruta per a la implementació de l'OGPS.
- Redacció i disseny d'un informe visual de presentació de la futura OGPS.

3.3.2. Acompanyament a la implementació operativa d'oficines i serveis locals de gestió de prestacions socials de caràcter econòmic

Aquest servei consisteix en la realització d'una anàlisi tècnica amb l'objectiu d'implementar operativament oficines i serveis municipals de gestió de les prestacions socials de caràcter econòmic.

Inclou les següents actuacions:

- Identificació i desplegament dels procediments relacionats amb les prestacions econòmiques de caràcter social (primera valoració, gestió de les urgències, tramitació, renovació, derivació, etc.).
- Reavaluació i disseny de les fases per la inclusió de noves prestacions i serveis a l'OGPS.
- Elaboració d'una guia de recursos propis i externs.
- Disseny d'un quadre d'indicadors per a l'avaluació i el seguiment de l'OGPS.
- Creació dels models de formularis i dels sistemes de gestió documental.
- Avaluació i millora dels procediments administratius.
- Realització d'un estudi de satisfacció i experiència de les persones usuàries de l'OGPS.

4. TASQUES A DESENVOLUPAR PEL CONTRACTISTA

4.1. Tasques generals per a tots els serveis inclosos en els 3 lots

Les tasques que es desenvolupin en qualsevol dels lots inclosos en aquest acord marc 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.

Tots els serveis dels diferents lots tenen una metodologia compartida que inclou les següents fases i tasques generals:

a) Fase de llançament

En aquesta fase, l'empresa contractista haurà de realitzar les següents tasques:

- Participar en l'organització, assistir i redactar l'acta de la reunió de llançament amb els responsables de l'ens local i la direcció tècnica del SSSSB.
- Lliurar l'acta de la reunió de llançament per registre en el termini que s'estableix al punt 8.1 d'aquests plecs. Aquesta acta haurà de ser validada per la Diputació de Barcelona, que en tindrà la responsabilitat final.
- Definir i consensuar el **Pla de treball** amb cada ens local. Aquest document haurà d'incloure el contingut descrit al punt 8.2.1 dels presents plecs.
- Lliurar el **Pla de treball** a la direcció tècnica del SSSSB a través del registre de la Diputació de Barcelona seguint els terminis i els requeriments formals que disposa el punt 8 dels presents plecs, per a la seva validació. Preparar les estratègies i metodologies de treball pel desenvolupament de les actuacions previstes al Pla de treball.

b) Fase d'anàlisi i desenvolupament

En aquesta fase, l'empresa contractista haurà de realitzar les següents tasques:

- Convocar, organitzar i dinamitzar totes les activitats, reunions i sessions grupals que s'hagin de dur a terme, en resposta als objectius i resultats que es volen assolir segons l'objecte del servei i les actuacions atenent al calendari acordat al Pla de treball.

c) Fase de validació, presentació i lliurament

En aquesta fase, l'empresa contractista haurà de realitzar les següents tasques:

- Elaborar la versió preliminar de l'**Informe final** que inclogui els continguts mínims descrits al punt 8.2.2 d'aquests plecs, i lliurar-lo mitjançant correu electrònic en el termini indicat al punt 8.1 dels presents plecs.
- Validar la versió preliminar de l'**Informe final** amb el SSSSB i l'ens local.

- Incorporar les esmenes recollides, si s'escau, i elaborar la versió definitiva de l'**Informe final**.
- Elaborar un **Informe executiu** complementari on es reculli el detall de les totes actuacions realitzades en el marc del servei a l'ens local.
- Lliurar, la versió definitiva de l'**Informe final** i l'**Informe executiu** al responsable del contracte de la Diputació de Barcelona (o al responsable tècnic que aquest designi) mitjançant el registre de la Corporació i seguint els terminis i els requeriments formals que disposa el punt 8 dels presents plecs.
- Participar, en cas que ho demani l'ens local, a les reunions i actes institucionals de presentació que aquest organitzi per cada servei.

4.2. Lot 1.- Dret a l'Alimentació

Suport en disseny d'estratègies de garantia del dret a l'alimentació

A continuació es descriuen les tasques específiques a realitzar pel contractista, d'acord amb la demanda de l'ens local recollida al Pla de treball, i alineades amb els objectius següents:

Per l'objectiu: "Detecció i sistematització dels recursos de garantia alimentària de l'ens local"

- Elaborar un mapa de recursos de garantia alimentària de l'ens local, en format gràfic, incloent els de Serveis Socials així com els d'altres àrees de l'ens local. El mapa ha d'incloure: identificació de recursos alimentaris de caire social existents al territori de l'ens local, quantificació per perfil de famílies ateses, recursos econòmics destinats i agents socials implicats.
- Donar suport en la sistematització dels recursos identificats: definició/revisió dels criteris d'accés, dels perfils de persones destinatàries i altres aspectes rellevants per garantir l'objectivitat, l'equitat i l'eficiència en la política alimentària de l'ens local, amb perspectiva interseccional.
- Organitzar i dinamitzar les sessions amb el grup motor de l'ens local i les sessions transversals amb altres agents per a definir l'estratègia alimentària de l'ens local. El grup motor estarà compost per aquells tècnics de l'ens local, preferentment dels seus serveis socials, designats pels tècnics referents de l'ens local.

Per l'objectiu: "Detecció de les vulnerabilitats alimentàries del territori i elaboració de projectes en funció de les necessitats identificades"

- Elaborar un recull de les vulnerabilitats alimentàries més freqüents en ens locals de característiques similars.
- Elaborar un mapa de vulnerabilitats alimentàries de l'ens local: detecció de les necessitats alimentàries al territori de l'ens local segons els eixos d'exclusió social

(econòmic, educatiu, laboral, sanitari, residencial, relacional, territorial i participatiu, tenint en compte els eixos transversals de classe, origen, gènere i discapacitat). Per elaborar el mapa s'organitzaran i dinamitzaran sessions transversals amb diferents àrees de l'ens local amb la possibilitat de la participació d'altres agents del territori, com entitats, professionals o persones usuàries de serveis.

- Donar suport tècnic en el disseny, la revisió o la implementació de projectes en funció de les necessitats detectades.
- Redactar el projecte o projectes resultants.

Per l'objectiu: "Suport en el disseny o revisió de projectes de garantia alimentària que integrin enfocaments innovadors: serveis de distribució d'aliments, horts socials, obradors compartits, menjadors socials, àpats en companyia, àpats a domicili, o altres projectes de l'àmbit de la garantia alimentària"

- Compilar i analitzar les dades d'organització del servei.
- Prospeccionar altres projectes en garantia alimentària que comptin amb elements innovadors en els següents aspectes:
 - o Accés a l'alimentació, promovent l'autonomia de les persones i respectant el seu dret a elecció i la capacitat de compra, evitant un doble circuit d'accés als aliments i evitant la percepció d'estigmatització.
 - o Adequació de l'alimentació, garantint una alimentació saludable i que respecti les preferències culturals, personals i de salut.
 - o Participació de les persones destinatàries del servei.
 - o Sostenibilitat: promoció de la producció i el comerç local, amb productes locals i de temporada.
 - o Models de governança que promoguin l'autogestió, propers a l'economia social
 - o Vinculació del servei al territori, amb projectes amb dimensió comunitària vinculats al servei (de l'àmbit de la inserció laboral, l'educació, etc.).
 - o Incorporació de la perspectiva interseccional.
 - o Altres aspectes d'innovació.
- Organitzar, dinamitzar i elaborar els resultats de possibles visites amb el grup motor de l'ens local a projectes innovadors, en ens locals de característiques similars.
- Donar suport tècnic en la definició o la revisió i millora del projecte, mitjançant la dinamització de sessions amb el grup motor de l'ens local i diversos agents.
- Donar suport en la definició de, com a mínim, els aspectes següents: criteris d'accés, reglaments de funcionament, protocols de derivació i coordinació, indicadors d'avaluació i d'impacte, optimització de recursos i logística.
- Redactar el projecte resultant.

Per l'objectiu: "Anàlisi en matèria de seguretat alimentària així com de la satisfacció de les persones usuàries de serveis de garantia alimentària"

- Proposar un model d'enquesta en seguretat alimentària i satisfacció.
- Treballar amb el grup motor de l'ens local per adaptar l'enquesta i les preguntes pel focus grup o les entrevistes segons les seves necessitats i interessos.
- Realitzar les enquestes, dinamització de focus grup o entrevistes a persones usuàries de serveis de garantia alimentària.
- Analitzar els resultats de les enquestes o els grups de discussió, amb perspectiva interseccional.
- Elaborar una presentació gràfica dels resultats.

Per l'objectiu "Suport a la implementació del Programa Targeta Moneder de la Diputació de Barcelona":

- Elaborar una anàlisi de les implicacions d'un canvi de model de distribució d'aliments a targetes moneder: costos econòmics, costos invisibles i altres aspectes a considerar.
- Descriure les característiques de les diferents targetes moneder existents.
- Elaborar models per a compilar les dades pel càlcul dels costos econòmics de la implementació del model de targetes moneder, que tinguin en compte, com a mínim, els següents aspectes: nombre d'unitats de convivència amb accés a les prestacions d'alimentació, composició de la unitat de convivència, barem d'accés, ingressos de la unitat de convivència, altres requisits d'accés de l'ens local i quantia de les prestacions.
- Elaborar un estudi dels costos econòmics de la implementació de la targeta moneder a l'ens local.
- Dinamitzar les sessions de presentació institucional del Programa Targeta moneder de l'ens local.
- Donar suport tècnic en la definició del projecte d'implementació de la targeta, mitjançant sessions amb el grup motor de l'ens local.
- Redactar el projecte d'implementació de la targeta.

4.3. Lot 2.- Dret a l'habitatge

A continuació es descriuen tasques específiques a realitzar per cada servei:

4.3.1. Assessorament jurídic per a l'elaboració del reglament de gestió i adjudicació d'habitatges d'urgència social

En aquest servei caldrà realitzar totes les tasques descrites a continuació, agrupades per cadascun dels 3 objectius d'aquest servei.

Per l'objectiu: "Redacció del reglament que assegurí transparència, equitat i eficiència en la gestió dels recursos d'habitatge d'emergència i que garanteixi respostes àgils, justes i respectuoses amb els drets de les persones":

La redacció del reglament haurà d'incloure els següents aspectes de l'ens local:

- L'objecte del reglament, el servei o prestació que regula, i establir el parc d'habitatge que s'hi ha destinat.
- Les persones destinatàries del servei que regula el reglament i els requisits d'accés al mateix.
- El procediment de tramitació de l'accés al servei o prestació: procediment, comissió de valoració i seguiment, motius d'exclusió d'accés, documentació necessària per a la sol·licitud i valoració, i consensuar els criteris socials, habitacionals i econòmics per a l'accés al servei, així com la puntuació i ponderació corresponent a cada apartat.
- El Pla de treball o acord social necessari per a l'assoliment de la millora de la situació de les famílies i per disposar de certa rotació de les persones beneficiàries.
- El règim jurídic de la relació d'ús entre les persones i famílies usuàries i el servei prestat, així com també la durada, el preu, les despeses associades, el sistema del pagament i els casos d'impagament del mateix.
- Els drets i deures de les parts: prestador del servei (ens local) i persones i famílies (beneficiàries del servei).
- El règim disciplinari i intern del servei que incorpori, com a mínim: les possibles infraccions i sancions que es poden imposar; l'ordre, organització i funcionament intern del servei; els motius de finalització de la prestació o del servei; així com també la normativa reguladora de protecció de dades.

Per l'objectiu: "Redacció de la normativa de règim intern i de convivència":

Per aquesta tasca, el contractista haurà de definir, proposar i establir, d'acord amb el grup motor de l'ens local:

- La organització del servei o prestació que regula.
- Les normes de funcionament general del servei o prestació que regula.
- L'ús dels habitatges destinats al servei o prestació que regula, ja sigui d'urgència social o d'inclusió social.
- Les normes de convivència, en els habitatges d'ús individual, ens els habitatges compartits, i respecte aquests de les comunitats on es troben situats, en el seu cas.
- El règim disciplinari on es defineixin les faltes i sancions aplicables.

- El sistema intern de recepció, seguiment i resolució de les queixes i suggeriments que hi pugui haver respecte el servei o prestació.
- La normativa reguladora de protecció de dades de les persones usuàries del servei o prestació i tot el procés de gestió i adjudicació del mateix.
- Les situacions que comporten la finalització del contracte de cessió d'ús dels allotjaments d'urgència.

Per l'objectiu: "Proposta i redacció d'altra documentació vinculada al reglament":

Amb les següents tasques a desenvolupar pel contractista:

- Proposar i redactar un document annex que reculli el glossari de tota la terminologia utilitzada tant en el reglament de gestió i adjudicació com en el document que regula la normativa interna i de convivència.
- Proposar i redactar altres annexes que s'acordin amb l'ens local vinculats a la gestió i adjudicació del servei.
- Identificar els tràmits i documents per a la posada en marxa i funcionament del servei o prestació.
- Elaborar un diagrama del procediment de tramitació de l'accés i adjudicació.
- Elaborar una proposta de redacció de models de documents i contractes de cessió d'ús vinculats al reglament de gestió i adjudicació i a la normativa de règim intern i convivència.
- Elaborar, a demanda de l'ens local, una proposta de consideracions respecte als processos d'inspecció dels habitatges.

4.3.2. Assessorament estratègic per a l'elaboració de diagnòstic, plans o estudis en l'àmbit del dret a l'habitatge des de l'emergència social

Per a la realització d'aquest servei s'hauran de desenvolupar les següents tasques, en funció de l'objectiu específic a treballar recollit al Pla de treball del servei. Es treballarà com a màxim un dels objectius específics que es detallen a continuació:

Per l'objectiu: "Elaborar un estudi integral sobre l'exclusió residencial al municipi, basat en l'anàlisi documental, territorial i poblacional, i en la participació d'actors clau, per orientar la definició de futures actuacions"

- Fer una recollida i anàlisi documental: memòries de serveis socials, dades estadístiques secundàries, informes de demanda i atenció, organigrames, sistemes d'informació i altres fonts municipals i supramunicipals.
- Identificar i elaborar una caracterització de l'entorn institucional i territorial: recursos existents, mapa d'actors, context organitzatiu i relacional, relacions

interadministratives, elements de governança i vincles amb el tercer sector o altres agents.

- Descriure les característiques del parc d'habitatge local general i l'adreçat a l'exclusió residencial: tipus d'habitatge, propietat, accés i els seus condicionants, tipus de gestió, etc.
- Analitzar el públic atès: nombre de persones ateses, estimació de població no atesa, aproximació quantitativa i qualitativa de la població susceptible de tenir problemàtiques en relació a l'habitatge, tenint en compte indicadors socioeconòmics i les dades disponibles als serveis socials bàsics, seguiment de les usuàries i plans de treball.
- Organitzar i dinamitzar els grups focals, entrevistes o sessions participatives atenent a l'objectiu de la investigació. Les persones participants a aquestes sessions seran escollides en funció del seu coneixement i experiència sobre el tema objecte d'estudi.
- Redactar un Informe de resultats: document sintètic que reculli les principals evidències existents en clau de conclusions, posant en relació les dades de l'anàlisi amb els recursos disponibles per recomanar actuacions i la seva prioritització.

Per l'objectiu: "Elaborar una diagnosi sobre les problemàtiques d'habitatge de les persones usuàries dels serveis socials i dels recursos disponibles, per orientar les prioritats de millora"

- Analitzar la població usuària de serveis socials amb problemàtiques d'habitatge (tenint en compte les categories ETHOS): nombre, característiques principals, problemàtiques prioritàries, tipus de seguiment realitzat, etc.
- Fer inventari i analitzar els recursos disponibles (de l'ens local i altres): personal, espais, sistemes d'informació, pressupost, temps disponible per a la implementació, recursos tècnics i suport institucional.
- Organitzar i dinamitzar els grups focals, entrevistes o sessions participatives a la diagnosi i/o al disseny d'intervencions. Les persones participants a aquestes sessions seran escollides en funció del seu coneixement i experiència sobre el dret a l'habitatge des de l'emergència social.
- Redactar un document amb les conclusions diagnòstiques, que tingui en compte els diferents agents implicats, amb propostes de millora i prioritats que posin en relació l'anàlisi de problemàtiques i els recursos existents.

Per l'objectiu: "Elaborar un pla d'actuació en matèria d'habitatge des de l'emergència social"

- Elaborar propostes per al desenvolupament de línies d'actuació i objectius en matèria d'habitatge des de l'emergència social.
- Elaborar propostes de millora en les intervencions (serveis, programes, projectes, intervencions, protocols) sobre les prioritats definides a les línies d'actuació i els objectius.

- Obtenir indicadors i dades suficients per dissenyar polítiques públiques locals, mitjançant la selecció i/o creació d'indicadors quantitatius/qualitatius rellevants pel disseny, implementació i avaluació d'estratègies contra l'exclusió residencial.
- Redactar un Informe de resultats: document de planificació que reculli les evidències existents a les conclusions diagnòstiques, les línies d'actuació i els objectius així com el disseny i governança, proposta d'avaluació dels diferents serveis, actuacions o recursos proposats.

4.3.3. Suport en projectes d'atenció a persones sense llar: diagnòstic, plans locals i altres accions (censos, recomptes i orientacions estratègiques)

Per a la realització d'aquest servei s'hauran de desenvolupar les següents tasques, en funció de l'objectiu específic a treballar recollit al Pla de treball del servei. Es treballarà com a màxim un dels objectius específics que es detallen a continuació:

Per l'objectiu "Elaborar una diagnòstic integral del sensellarisme al territori"

Per aquesta actuació, el contractista haurà de fer les següents tasques específiques:

- Consensuar amb l'ens local la definició del marc conceptual i metodològic del sensellarisme mitjançant la classificació ETHOS a partir d'una metodologia basada en fonts de dades (estadístiques, entrevistes, grups focals, recompte de persones sense llar i observació directa) i en un enfocament participatiu (incloent testimonis de persones sense llar i entitats socials).
- Elaborar una caracterització de les persones en situació de sense llar a partir de perfils predominants (sexe, edat, origen, situació administrativa, estat de salut, historial d'institucionalització, situació laboral i educativa, etc.) i de situacions específiques (violència masclista, joves ex-tutelats, persones migrades, persones amb addiccions, gent gran, etc.).
- Obtenir dades quantitatives: recompte o cens de persones en situació de sense llar, evolució en els darrers anys, temps mitjà en situació de sense llar, tipologies ETHOS més presents amb perspectiva de gènere que permeti identificar i prioritzar en les casuístiques específiques de situacions de sensellarisme, percentatge amb accés a serveis socials, sanitaris o d'habitatge.
- Determinar les causes i factors de risc estructurals (accés a l'habitatge, atur i precarietat laboral, situació administrativa i sistemes públics de protecció) i personals/familiars (ruptures, salut mental o física, addiccions, historial de violències, etc.) que poden derivar en una situació de sensellarisme.
- Mapejar i analitzar els recursos i serveis disponibles en el territori, així com avaluar-ne la seva cobertura, qualitat, accessibilitat i coordinació entre altres serveis.
- Prioritzar unes línies estratègiques en base a les necessitats i mancances detectades que permetin activar tots els recursos i agents per assolir una millora en la situació del sensellarisme en un territori determinat.

Per l'objectiu: "Elaborar i estructurar el Pla local de sensellarisme"

- Fer un recull de diagnòstics, estudis, informes i plans elaborats prèviament per l'ens local.
- Fer un recull dels documents marcs tècnics d'acció per a l'abordatge del sensellarisme a Catalunya.
- Elaborar un anàlisi de la població usuària de serveis socials amb problemàtiques de sensellarisme (tenint en compte les categories ETHOS): nombre, característiques principals, problemàtiques prevalents, tipus de seguiment realitzat, etc.
- Inventariar i analitzar els recursos disponibles (municipals i altres) mitjançant un mapa d'actors, la descripció del context organitzatiu i relacional, les relacions interadministratives, i els vincles amb el tercer sector social i altres agents dels territoris vinculats en l'àmbit del sensellarisme.
- Organitzar i dinamitzar grups focals, entrevistes o sessions participatives per a la diagnosi i/o el disseny d'intervencions. Les persones participants a aquestes sessions seran escollides en funció del seu coneixement i experiència en sensellarisme, tenint en compte la diversitat d'agents.
- Elaborar conclusions diagnòstiques, que tinguin en compte els diferents agents implicats, amb propostes de millora i prioritats que posin en relació l'anàlisi de problemàtiques i els recursos existents.
- Elaborar orientacions per a la descripció de les principals línies d'actuació i objectius del Pla local.
- Fer un recull de suggeriments relatius tant a les actuacions que es poden incloure al Pla com a l'estratègia de governança per gestionar les sinergies entre diferents nivells d'intervenció, basats en el Model català d'acompanyament i atenció a les persones sense llar desenvolupat pel Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya.
- Elaborar orientacions en el disseny d'intervencions (serveis, programes, projectes, intervencions, protocols) sobre les prioritats definides a les línies d'actuació i els objectius.
- Fer recomanacions de recull d'indicadors i dades suficients per enfocar l'avaluació del Pla.
- Redactar un Informe de resultats en forma de document de planificació que reculli les evidències existents a les conclusions diagnòstiques, les línies d'actuació i els objectius així com el disseny i governança del Pla i una proposta d'avaluació dels diferents serveis, actuacions o recursos proposats.

Per l'objectiu “Desenvolupar accions específiques per millorar el coneixement i la resposta al sensellarisme al territori, mitjançant censos i recomptes o mitjançant orientacions estratègiques adaptades a la demanda local”:

Per aquesta actuació, el contractista haurà de fer una de les següents accions, d'acord amb la demanda de l'ens local:

A) Censos i recomptes de persones sense llar

En cas de realitzar censos i recomptes, el contractista haurà de fer les següents tasques específiques:

- Dissenyar una planificació prèvia que permeti definir la metodologia a emprar, establir l'àmbit geogràfic, triar la data i hora i formar a l'equip tècnic.
- Coordinar als actors implicats (serveis socials, policia local i entitats socials) i voluntariat, així com també l'assignació de zones i rutes per cada equip amb el suport dels serveis socials de l'ens local.
- Dissenyar les eines per a la recollida de dades: una fitxa d'observació (si no hi ha entrevista) o un qüestionari breu (si n'hi ha).
- Realitzar el recompte (per equips i per zones assignades), i registre de les persones sense llar.
- Fer el tractament de les dades i resultats del cens i recompte a partir d'uns indicadors prèviament consensuats amb l'ens local. Per això, el contractista haurà de sistematitzar aquestes dades i resultats en una base de dades, elaborar informes amb dades quantitatives i qualitatives, i comparar amb recomptes anteriors.

B) Orientacions estratègiques

En cas d'elaborar orientacions estratègiques, el contractista haurà de desenvolupar la tasca següent.

- Redactar un informe d'orientacions estratègiques que compleixi amb els següents objectius:
 - o Establir una visió clara, objectiu a llarg termini i unes línies d'actuació per a l'abordatge de manera integral i sostenible la situació de persones en situació de sense llar.
 - o Assolir una reducció i prevenció de situacions de sensellarisme, promoure la inclusió social i laboral, assegurar l'accés a serveis essencials i treballar des d'un enfocament de drets humans.
 - o Crear xarxes de col·laboració entre administracions, entitats socials i ciutadania; establint sistemes de recollida i gestió de dades; així com consensuant eines i indicadors per avaluar l'impacte de les polítiques i serveis.

4.4. Lot 3.- Polítiques locals de Garantia d'Ingressos

A continuació es descriuen en detall les tasques i activitats a realitzar per a cada una de les possibles actuacions previstes en cada servei. En aquest lot, el contractista haurà de desenvolupar fins a un màxim de 3 actuacions per servei, en funció de la demanda de l'ens local.

4.4.1. Acompanyament a l'anàlisi de necessitats, disseny conceptual, definició de requeriments i full de ruta d'implementació d'oficines de gestió de prestacions socials de caràcter econòmic (OGPS)

Aquest servei inclou les següents possibles actuacions:

4.4.1.1. Realització de l'anàlisi de l'entorn, dels arquetips, del públic potencial i dels recursos disponibles per a la creació de l'OGPS

Per aquesta actuació el contractista haurà de fer les següents tasques específiques:

- Fer una recollida d'informació documental: ordenances, memòries de serveis socials, dades estadístiques, informes de demanda i atenció, organigrames, sistemes d'informació i altres fonts municipals i supramunicipals.
- Identificar i caracteritzar l'entorn institucional i territorial mitjançant l'elaboració d'un mapa d'actors, la descripció del context organitzatiu i relacional, les relacions interadministratives, els elements de governança i els vincles amb el tercer sector o altres agents.
- Elaborar els arquetips d'usuaris i usuàries: elaboració de perfils tipus a partir d'experiències prèvies, tipologies de demanda i l'anàlisi qualitativa (amb especial atenció a les variables de gènere, edat, origen i situació socioeconòmica).
- Fer una estimació del públic potencial de l'OGPS per mitjà d'una projecció quantitativa i qualitativa de la població susceptible de sol·licitar prestacions socials, tenint en compte indicadors socioeconòmics i les dades disponibles a serveis socials bàsics.
- Inventariar i analitzar els recursos disponibles per la implementació de l'OGPS: personal, espais, sistemes d'informació, pressupost, temps disponible per a la implementació, recursos tècnics i suport institucional.
- Fer un anàlisi DAFO o similar, amb orientació operativa, per identificar fortaleses, debilitats, oportunitats i amenaces per a la creació de l'OGPS.
- Redactar un Informe de resultats: document sintètic que reculli les principals evidències de l'anàlisi, amb apartats diferenciats per a cada bloc (entorn arquetips, públic potencial i recursos), conclusions operatives i recomanacions inicials.

4.4.1.2. Càlcul d'escenaris i redefinició de les prestacions econòmiques de l'ens local relacionades amb un àmbit concret (alimentació, infància, habitatge, etc.), incloent la intensitat de les mateixes

Per aquesta actuació, el contractista haurà de fer les següents tasques específiques:

- Seleccionar l'àmbit d'actuació a redefinir (alimentació, infància, habitatge, etc.) en coordinació amb l'equip tècnic i polític de l'ens local.
- Revisar els criteris actuals d'accés, cobertura i quantia de les prestacions de l'ens local vigents vinculades a l'àmbit seleccionat.
- Fer una recollida de dades d'ús i demanda real, incloent nombre d'expedients, perfil de les persones beneficiàries i imports assignats en exercicis anteriors.
- Definir variables clau per al càlcul d'escenaris: llindars d'ingressos, imports de referència, unitats de convivència, criteris d'intensitat i temporalitat de l'ajut.
- Calcular escenaris alternatius amb simulacions de costos i cobertura segons diferents nivells d'intensitat de la prestació (bàsic, mitjà, alt) i diversos supòsits de públic potencial.
- Elaborar una anàlisi d'impacte i sostenibilitat econòmica per a cada escenari que inclogui, com a mínim, estimació pressupostària, cobertura potencial, equitat i viabilitat a mig termini.
- Preparar i realitzar un taller tècnic o espai de validació interna per contrastar escenaris amb l'equip de l'ens local.
- Redactar un Informe de resultats: document amb l'anàlisi de les prestacions actuals, els escenaris dissenyats, criteris emprats, estimacions de cost, impactes previstos i recomanacions per a la redefinició del model de prestació.

4.4.1.3. Anàlisi dels costos associats a la implantació de l'OGPS al territori

Aquesta actuació consisteix en realitzar un estudi econòmic dels costos vinculats a la implantació de l'Oficina de Gestió de Prestacions Socials (OGPS), estructurat en dues fases: una fase inicial de posada en marxa i una fase de creixement progressiu amb major volum de prestacions i reforç de l'equip. Aquesta anàlisi ha de permetre anticipar les necessitats pressupostàries i avaluar la viabilitat del model a mitjà termini. Per la realització d'aquesta actuació, el contractista haurà de fer les següents tasques específiques:

- Definir les dues fases d'implantació: Fase 1: posada en marxa amb l'equip mínim essencial i primer paquet de prestacions prioritàries i Fase 2: consolidació i ampliació del servei, amb increment de personal i nombre de prestacions gestionades.
- Identificar els blocs de costos per a cadascuna de les fases: personal, infraestructures, sistemes d'informació, formació, comunicació i funcionament ordinari.

- Fer una estimació orientativa dels costos de personal.
- Fer una avaluació de costos d'espais, equipaments i tecnologia tenint en compte l'adaptació i ampliació de recursos físics i digitals a mesura que el servei s'amplia.
- Fer una avaluació dels costos de formació i consolidació de l'equip professional, diferenciant entre la fase d'entrada i les necessitats formatives que comporta l'expansió de l'OGPS.
- Elaborar una estimació de costos operatius i de comunicació atenent, com a mínim, a la producció de materials, atenció ciutadana i sessions informatives.
- Fer una modelització econòmica de les dos fases, amb projecció de costos anuals i acumulats, i consideració de possibles economies d'escala.
- Redactar un Informe de resultats: document tècnic amb l'estimació detallada de costos per a cada fase, descripció de les hipòtesis emprades, escenaris comparatius i conclusions sobre la sostenibilitat del model.

4.4.1.4. Desenvolupament del disseny funcional preliminar i del catàleg de prestacions de l'OGPS

Aquesta actuació consisteix en elaborar el disseny funcional preliminar de l'Oficina de Gestió de Prestacions Socials (OGPS), que defineixi el funcionament operatiu del servei, així com l'estructura i els continguts del seu catàleg inicial de prestacions. Aquesta actuació ha de servir per establir les bases per a una implantació coherent, ordenada i ajustada a la realitat de l'ens local. Concretament, per aquesta actuació el contractista haurà de desenvolupar les següents tasques:

- Elaborar el disseny de l'estructura funcional preliminar de l'OGPS. Aquest disseny haurà d'incloure la definició de funcions principals, les relacions amb altres serveis municipals i supramunicipals, i la delimitació de rols interns.
- Identificar les línies d'actuació de l'OGPS atenent a les prestacions que es gestionaran, el tipus d'intervenció que s'oferirà (orientació, tramitació, gestió, etc..) i les diferents modalitats d'atenció.
- Identificar i descriure els circuits operatius clau, prenent com a referència les fases bàsiques del procés de gestió de les prestacions (sol·licitud, valoració, resolució, seguiment...).
- Definir el catàleg inicial de prestacions i tramitacions: agrupació i classificació per àmbits (alimentació, habitatge, despeses bàsiques, infància...), definició de condicions d'accés, imports orientatius i durada estimada.
- Definir els horaris d'atenció al públic, atenent criteris d'accessibilitat, conciliació i cobertura de la demanda: franges horàries, dies de servei, atenció amb i sense cita prèvia, i coordinació amb altres serveis municipals.

- Incorporar criteris transversals en el disseny i el catàleg de prestacions de l'OGPS, com a mínim la igualtat de gènere, l'atenció a la diversitat, l'accessibilitat i la perspectiva intercultural.
- Contrastar i validar el disseny i el catàleg mitjançant sessions de treball amb els equips tècnics de l'ens local implicats per ajustar la proposta i validar la seva aplicabilitat.
- Redactar un Informe de resultats: document amb la descripció del model funcional preliminar, estructura organitzativa proposada, circuits identificats i catàleg de prestacions, amb les corresponents fitxes descriptives i recomanacions per a la seva evolució futura.

4.4.1.5. Definició del model organitzatiu i de recursos humans de l'OGPS

Aquesta actuació consisteix en l'elaboració d'una proposta de disseny del model organitzatiu i de la dotació de recursos humans necessària pel funcionament de l'Oficina de Gestió de Prestacions Socials (OGPS), d'acord amb el volum previst d'activitat, els circuits operatius identificats i els criteris de qualitat i eficiència en l'atenció. Per desenvolupar aquesta actuació, el contractista haurà de fer les següents tasques específiques:

- Analitzar el volum previst de gestió de prestacions i d'atenció a la ciutadania, en funció dels escenaris definits i el catàleg de prestacions aprovat.
- Dissenyar el model organitzatiu intern de l'OGPS. Aquest model haurà de definir les diverses àrees funcionals (atenció, valoració, tramitació, supervisió...), nivells de responsabilitat i fluxos interns de treball.
- Identificar i fer una descripció dels perfils professionals necessaris per l'OGPS, amb indicació de funcions, competències, requisits de titulació i vinculació laboral (tècnics, administratius, coordinació, etc.).
- Elaborar una proposta de dotació de recursos humans estructurada en dues fases: Fase inicial: equip mínim viable per garantir l'operativitat de l'OGPS i Fase de consolidació: ampliació del personal en funció de l'increment de demanda, complexitat i cartera de prestacions.
- Dissenyar els mecanismes interns de coordinació i seguiment: espais de treball col·laboratiu, protocols de derivació, gestió d'incidències i supervisió de casos complexos.
- Redactar un Informe de resultats: document amb la proposta organitzativa i de recursos humans, descripció dels perfils i funcions, estructura per fases, horaris d'atenció establerts i condicions organitzatives per al desplegament del servei.

4.4.1.6. Elaboració del mapa del recorregut de la ciutadania (Customer Journey Map)

Aquesta actuació consisteix en el disseny del mapa del recorregut de la ciutadania en la seva interacció amb l'Oficina de Gestió de Prestacions Socials (OGPS), identificant les fases clau del procés, els punts de contacte, les emocions i dificultats, i les oportunitats de millora. Aquesta eina permet optimitzar l'experiència d'atenció i reforçar l'accessibilitat i la qualitat del servei. Pel desenvolupament d'aquesta actuació, el contractista haurà de fer les següents tasques específiques:

- Fer una descripció de les fases del recorregut de la persona usuària: des del primer contacte fins al tancament del cas, incloent possibles derivacions, seguiment o recursos.
- Detectar els punts de contacte (*touchpoints*): canals d'atenció (presencial, telefònic, digital) i moments clau (acollida, sol·licitud, valoració, resolució, reclamacions...).
- Fer una recollida d'experiències i percepcions a partir de fonts qualitatives (entrevistes, observacions, grups de treball tècnic) per identificar emocions, barreres, confusions i necessitats de suport al llarg del recorregut.
- Elaborar una representació gràfica del mapa de recorregut, diferenciant les etapes, les interaccions i les principals incidències o dificultats percebudes.
- Identificar oportunitats de millora: accions orientades a millorar la claredat informativa, l'accessibilitat, l'empatia en l'atenció i la simplicitat dels processos.
- Redactar un Informe de resultats: document amb la representació completa del recorregut de la ciutadania, anàlisi crítica dels punts clau i propostes per a l'adequació del servei a una millor experiència d'usuari/a.

4.4.1.7. Identificació dels possibles escenaris de futur i definició del full de ruta per a la implementació de l'OGPS

Aquesta actuació consisteix en l'elaboració d'una anàlisi estratègica dels possibles escenaris d'evolució del servei i definició d'un full de ruta operatiu per a la implantació de l'Oficina de Gestió de Prestacions Socials (OGPS). Aquesta actuació permet planificar l'execució en fases realistes i coherents amb els recursos, el context i els objectius municipals. Per fer aquesta actuació el contractista haurà de desenvolupar les següents tasques específiques:

- Identificar escenaris de futur: formulació de diferents hipòtesis d'evolució de l'OGPS en funció de factors com la disponibilitat pressupostària, el creixement de la demanda, el grau de digitalització o la voluntat política.
- Elaborar una descripció de cada escenari que incorpori, com a mínim, la definició de característiques clau, el nivell de serveis a oferir, els recursos requerits i els riscos i oportunitats associats.

- Fer una valoració comparativa dels diferents escenaris en base a una anàlisi de viabilitat, impacte i alineament amb els objectius de l'ens local i els criteris d'equitat, eficiència i accessibilitat.
- Definir el full de ruta d'implementació de l'OGPS mitjançant una planificació per fases amb accions concretes. El full de ruta ha d'incloure: Accions preparatòries (normatives, organitzatives, comunicatives), un esquema de posada en marxa progressiva del servei i estratègies de monitoratge i ajustament.
- Redactar un Informe de resultats: document amb els escenaris identificats, el full de ruta detallat, la justificació de l'escenari recomanat i les pautes per al seu desplegament progressiu.

4.4.1.8. Redacció i disseny d'un informe visual de presentació de la futura OGPS

Aquesta actuació comporta l'elaboració d'un document de síntesi i comunicació visual orientat a presentar de forma clara, atractiva i comprensible el projecte de creació de l'Oficina de Gestió de Prestacions Socials (OGPS). Aquest informe té com a objectiu facilitar la comprensió institucional i ciutadana del model proposat i fomentar-ne el suport i la legitimació. Per fer aquesta actuació, el contractista haurà de realitzar les següents tasques específiques:

- Fer una recollida i selecció dels continguts clau de l'OGPS: missatge institucional, objectius, context, valors del model, catàleg de prestacions, organització funcional i cronograma de desplegament.
- Redactar aquest informe en clau divulgativa i clara, amb un llenguatge accessible tant per a equips tècnics com per a responsables polítics i públic general.
- Fer el disseny gràfic i una maquetació visual de l'informe: ús d'elements infogràfics, icones, línies del temps, mapes conceptuals i esquemes funcionals, per facilitar la comprensió dels continguts.
- Revisar dit informe atenent a criteris d'accessibilitat: ús de tipografies clares, contrastos adequats, lectura fàcil si escau, i compatibilitat i adaptació opcional a diferents formats: versió per a presentacions públiques (PowerPoint o PDF dinàmic), tríptic informatiu o versió breu per a xarxes socials o portals municipals.
- Informe de resultats: Presentació en format editable i final, amb els continguts validats, les línies gràfiques aplicades i la versió definitiva per a ús institucional i comunicatiu.

4.4.2. Acompanyament a la implementació operativa d'oficines i serveis locals de gestió de prestacions socials de caràcter econòmic

Aquest servei inclou les següents possibles actuacions:

4.4.2.1. Identificació i desplegament dels procediments relacionats amb les prestacions econòmiques de caràcter social (primera valoració, gestió de les urgències, tramitació, renovació, derivació, etc.)

Aquesta actuació té com a objectiu la definició i desplegament operatiu dels procediments clau vinculats a la gestió de les prestacions econòmiques de caràcter social des de l'OGPS. En aquest sentit, aquesta actuació ha de permetre establir un marc comú, eficient i transparent per a la tramitació de les prestacions, garantint l'equitat en l'accés i la coherència en la gestió. Per executar aquesta actuació, el contractista haurà de fer les següents tasques específiques:

- Identificar els procediments essencials vinculats a la gestió de les prestacions: primera valoració, gestió de les situacions d'urgència, tramitació ordinària, resolució, notificació, renovació, seguiment i derivació.
- Elaborar una descripció de cada procediment vinculat a la gestió de les prestacions en termes operatius: objectiu, punts d'inici i finalització, responsables, documents i sistemes implicats.
- Fer un disseny de fluxos de treball i circuit administratiu per a cada procediment vinculat a la gestió de les prestacions, incloent temps estimats, criteris de prioritització i mecanismes de coordinació entre perfils professionals.
- Establir pautes per a l'articulació amb altres serveis municipals o supramunicipals, especialment en els casos de derivació, coordinació en urgències o prestacions complementàries.
- Fer una revisió dels procediments relacionats amb la gestió de les prestacions amb una mirada de simplificació administrativa i accessibilitat, especialment pel que fa a la documentació requerida, l'atenció presencial i l'atenció digital.
- Elaborar fitxes tècniques dels procediments relacionats amb la gestió de les prestacions, que puguin ser utilitzades com a base per a manuals interns, formació d'equips i comunicació amb la ciutadania.
- Redactar un Informe de resultats: document estructurat amb la descripció de cada procediment, els fluxos operatius, els materials associats i les recomanacions per a la seva implantació o millora contínua.

4.4.2.2. Reavaluació i disseny de les fases per la inclusió de noves prestacions i serveis a l'OGPS

Aquesta actuació comporta la definició d'una estratègia progressiva per ampliar el catàleg de prestacions i serveis gestionats des de l'OGPS, a partir d'una reavaluació de la capacitat operativa, els resultats obtinguts i les necessitats emergents del territori. D'aquesta manera, es pretén garantir un creixement sostingut, coherent i ajustat a la realitat municipal. Per executar aquesta actuació, el contractista haurà de fer les següents tasques específiques:

- Fer una revisió dels resultats i aprenentatges de la primera fase de funcionament de l'OGPS, tant en termes de gestió com d'atenció a la ciutadania.
- Identificar nous àmbits o línies de prestació susceptibles de ser incorporades a l'OGPS, en base a indicadors de demanda, equitat i impacte social.
- Fer una valoració de la capacitat tècnica i organitzativa actual de l'OGPS per absorbir noves funcions o serveis: càrrega de treball, disponibilitat de recursos, nivell de consolidació dels circuits.
- Elaborar una prioritització i planificació de les noves prestacions i serveis a l'OGPS: criteris de selecció, agrupació per tipologies, seqüenciació per fases, recursos necessaris i calendarització.
- Dissenyar les fases d'ampliació del catàleg de l'OGPS, amb definició de fites, responsables, riscos associats i mecanismes de seguiment.
- Redactar un Informe de resultats: document amb les conclusions de la reavaluació, les prestacions i serveis a incorporar, la planificació de fases i les condicions per a un desplegament ordenat i sostenible.

4.4.2.3. *Elaboració d'una guia de recursos propis i externs*

Aquesta actuació té com a objectiu la creació d'una guia informativa clara i accessible que reculli les principals prestacions econòmiques i recursos socials disponibles per a la ciutadania, tant municipals com d'altres administracions o entitats socials. La finalitat d'aquesta guia és facilitar l'exercici dels drets socials, millorar la transparència i reduir les barreres d'accés a la informació. Per l'execució d'aquesta actuació, el contractista haurà de fer les següents tasques específiques:

- Identificar i recopilar les prestacions econòmiques locals: descripció general, finalitat, població destinatària i naturalesa de la prestació (urgent, ordinària, puntual...).
- Fer una recollida de prestacions d'altres administracions públiques i d'entitats socials, rellevants per a les necessitats de la població de l'ens local: ajuts autonòmics i estatals, recursos d'entitats del tercer sector, fundacions o serveis d'atenció complementària.
- Elaborar una descripció detallada dels criteris d'accés i canals de sol·licitud per a cada prestació: requisits econòmics i de personal, documentació necessària, procediment pas a pas i disponibilitat per via presencial, telefònica o digital.
- Fer l'organització temàtica de la guia: agrupació dels recursos per àmbits de necessitat (alimentació, habitatge, salut, despeses bàsiques, criança...), diferenciant entre prestacions municipals i externes.
- Redacció en llenguatge clar, accessible i inclusiu, amb ús d'exemples i estructures fàcils d'entendre. Incorporació d'un glossari de termes bàsics i una secció de preguntes freqüents.

- Disseny gràfic i maquetació visual: ús d'elements com icones, taules comparatives, esquemes de passos i codis QR per ampliar informació en línia.
- Aplicació de criteris d'accessibilitat universal: versió en lectura fàcil, adaptació a dispositius mòbils, contrast visual adequat i compatibilitat amb lectors de pantalla.
- Difusió i distribució: publicació en format digital al web de l'ens local i a les plataformes de serveis socials, impressió per a distribució en equipaments municipals, i integració amb les rutes d'atenció social comunitària.
- Redactar un Informe de resultats: document final amb la guia editada, criteris tècnics utilitzats per a la selecció i presentació dels recursos, i propostes per a l'actualització periòdica i la seva adaptació a nous col·lectius o situacions.

4.4.2.4. Disseny d'un quadre d'indicadors per a l'avaluació i el seguiment de l'OGPS

Aquesta actuació comporta el disseny d'un sistema d'indicadors que permeti monitorar el funcionament de l'Oficina de Gestió de Prestacions Socials (OGPS), avaluar el grau d'assoliment dels seus objectius i identificar àrees de millora. El quadre ha de ser útil tant per a la gestió tècnica com per a la rendició de comptes institucional i social. Per executar aquesta actuació, el contractista haurà de fer les següents tasques específiques:

- Definir els objectius estratègics i operatius de l'OGPS a partir dels quals es derivaran els indicadors: accessibilitat, eficiència, cobertura, qualitat de l'atenció, equitat, etc.
- Identificar les dimensions clau a avaluar, que com a mínim hauran de ser:
 - o Activitat (nombre de sol·licituds, resolucions, prestacions atorgades...).
 - o Accessibilitat i canals utilitzats.
 - o Terminis de gestió.
 - o Perfil de les persones ateses.
 - o Intensitat de les prestacions.
 - o Coordinació amb altres serveis.
 - o Satisfacció de les persones usuàries.
- Formular indicadors quantitius i qualitius per a cada dimensió, amb descripció de:
 - o Nom de l'indicador.
 - o Definició i fórmula de càlcul.
 - o Font de dades.
 - o Freqüència de recopilació.
 - o Responsable de seguiment.
- Dissenyar el quadre d'indicadors en format visual i operatiu, amb possibilitat d'integració en sistemes de gestió de l'ens local i altres eines digitals (Excel, dashboards, BI...).

- Elaborar una proposta de circuit de seguiment i avaluació contínua de la tasca de l'OGPS, amb calendaris, espais de revisió tècnica i política, i mecanismes d'alerta davant desviacions o ineficiències.
- Redactar un Informe de resultats: document amb el quadre d'indicadors, els criteris de selecció, les pautes d'ús i les recomanacions per a la seva aplicació i actualització periòdica.

4.4.2.5. Creació dels models de formularis i dels sistemes de gestió documental

Aquesta actuació té com a finalitat el disseny i elaboració dels formularis necessaris per a la tramitació de les prestacions econòmiques, així com definició dels criteris i eines per a una gestió documental eficient, segura i alineada amb la normativa vigent. Amb tot això es pretén assegurar la normalització dels procediments i la traçabilitat de la informació. Per executar aquesta actuació, el contractista haurà de fer les següents tasques específiques:

- Identificar els formularis necessaris pel conjunt de processos de l'OGPS: sol·licitud, declaració responsable, autorització de dades, renovació, reclamació, derivació, entre d'altres.
- Dissenyar els models normalitzats de formularis, adaptats a les necessitats del servei i als col·lectius destinataris.
- Definir l'estructura del sistema de gestió documental: classificació, arxiu, accés i custòdia dels documents associats a cada expedient, d'acord amb els criteris d'organització arxivística i protecció de dades.
- Considerar la Integració del sistema de gestió documental amb els sistemes d'informació de l'ens local, si escau, per garantir la traçabilitat dels documents, l'evitació de duplicitats i l'automatització de passos administratius.
- Dissenyar els circuits de registre, validació, signatura i arxiu, diferenciant els rols i nivells d'accés del personal implicat.
- Redactar un Informe de resultats: document amb la relació de formularis elaborats, el sistema de gestió documental definit i les recomanacions per a la seva actualització i manteniment.

4.4.2.6. Avaluació i millora dels procediments administratius

Aquesta actuació té com a finalitat la revisió dels procediments administratius vinculats a la gestió de l'Oficina de Gestió de Prestacions Socials (OGPS) per analitzar-ne l'adequació a la normativa vigent, especialment la Llei 39/2015 del procediment administratiu comú i la modificació de la Llei 26/2010, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, que inclou canvis per garantir el dret a una atenció adequada i a una bona administració. L'objectiu és garantir la seguretat jurídica, la transparència i la protecció dels drets de la ciutadania, així com formular propostes de millora tècnica i jurídica. Per la realització d'aquesta actuació, el contractista haurà de fer les següents tasques específiques:

- Fer inventari dels procediments administratius regulats o aplicats per l'OGPS, incloent les fases de sol·licitud, instrucció, resolució, notificació, pagament, renovació, seguiment i arxiu.
- Elaborar una anàlisi detallada del compliment de la normativa administrativa aplicable a cada fase del procediment, amb especial atenció a:
 - o Terminis legals.
 - o Drets de la persona interessada.
 - o Comunicació i notificacions.
 - o Silenci administratiu.
 - o Registre electrònic.
 - o Tramitació simplificada i/o d'urgència.
 - o Validació i esmena de documentació.
- Identificar els riscos jurídics i punts de millora, especialment aquells que puguin afectar la validesa dels actes administratius, la correcta motivació de resolucions, la transparència del procediment i la protecció de dades de les persones usuàries.
- Proposar ajustos i millores normatives i operatives, per tal d'alinejar els procediments amb els principis de legalitat, proporcionalitat, eficiència, accessibilitat i claredat procedimental.
- Proposar recomanacions per a l'actualització dels documents normatius associats (bases, ordenança, reglament) i protocols interns de tramitació.
- Redactar un Informe de resultats: document jurídic-tècnic amb l'avaluació del compliment normatiu, els incompliments o riscos detectats, i un conjunt de propostes estructurades per a la seva correcció i millora.

4.4.2.7. Realització d'un estudi de satisfacció i experiència de les persones usuàries de l'OGPS

Aquesta actuació consisteix en el disseny i realització d'un estudi qualitatiu per recollir les percepcions, expectatives i vivències de les persones usuàries de l'Oficina de Gestió de Prestacions Socials (OGPS). D'aquesta manera es pot entendre com és viscut el servei des del punt de vista de la ciutadania i identificar millores concretes a partir de l'experiència real. Per la realització d'aquesta actuació, el contractista haurà de fer les següents tasques específiques:

- Dissenyar el pla d'estudi. Aquest pla haurà d'aportar, com a mínim, una definició dels objectius, de les preguntes d'investigació, una descripció dels perfils de persones participants i de les tècniques qualitatives a utilitzar (entrevistes en profunditat, grups focals, relats d'experiència, etc.).
- Definir una mostra diversa i representativa de persones usuàries, tenint en compte criteris com el gènere, l'edat, l'origen, el tipus de prestació sol·licitada, la situació de vulnerabilitat o l'accés digital.

- Dissenyar i validar juntament amb l'ens local les guies d'entrevista o dinamització, assegurant que aborden dimensions clau com ara: accés a la informació, facilitats o dificultats durant el procés, tracte rebut, claredat i comprensió del procediment, percepció d'equitat i resolució de la necessitat.
- Realitzar les sessions i/o entrevistes en entorns segurs, respectuosos i adaptats a les necessitats de cada persona, assegurant la confidencialitat i el consentiment informat.
- Fer una anàlisi temàtica de la informació recollida, identificant patrons, relats recurrents, punts forts i debilitats del servei des del punt de vista de la ciutadania.
- Redactar un Informe de resultats: document qualitatiu amb una descripció rica de l'experiència de les persones usuàries, conclusions estructurades i propostes de millora concretes per fer l'OGPS més accessible, empàtica i eficaç.

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 del 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:

- 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 del servei.
- 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 del contracte.
- Planificar i acordar, d'acord amb les persones responsables de l'ens local i del SSSSB, el calendari, el pla de treball amb les actuacions, entrevistes individuals, sessions grupals, els tallers individuals així com tota aquella activitat que conforma el treball de camp del servei.
- 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 quan sigui necessari en interès de l'efectiu compliment de l'encàrrec. Sempre que compti amb el vistiplau de la Diputació de Barcelona.

- 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 servei 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.
- Participar en totes aquelles reunions i sessions de treball que es convoquin en el marc del servei.
- Convocar i dinamitzar les reunions amb l'ens local, entrevistes, sessions grupals, grups focals, etc., ja siguin en format presencial o telemàtic.
- Coordinar la comunicació i reunions entre els diferents agents participants així com assumir les tasques de secretaria tècnica d'aquestes.

5.2. Responsabilitats de l'ens local

L'ens local haurà d'haver sol·licitat el servei d'assessorament i suport 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 responsable 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 de l'acompanyament sol·licitat, així com promoure la participació dels agents implicats durant el procés d'execució.
- Participar en les reunions que es convoquin durant el servei, així com en les entrevistes i sessions de treball amb els professionals municipals.
- Garantir que els professionals de l'ens local disposin dels mitjans tecnològics necessaris per a poder desenvolupar les sessions online.
- 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.
- 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 entrevistes i sessions de treball que es puguin organitzar.
- Validar conjuntament amb els responsables tècnics del SSSSB els treballs lliurats pels contractistes i vinculats a l'objecte del servei.

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:

- Exercir la direcció tècnica dels serveis objecte de contracte.
- Facilitar la coordinació entre les parts implicades així com participar en les reunions que es determinin en el marc del servei. Així com també en tallers i/o sessions grupals que es puguin organitzar.
- 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.
- Validar la proposta de Pla de treball previst per al desenvolupament del servei.
- Analitzar i validar tota la documentació lliurada pel contractista.
- Fer el lliurament de la documentació que es generi en el marc del servei als responsables dels ens locals, per tal de consensuar el seu contingut.
- Donar suport a la planificació de les entrevistes individuals i sessions grupals i tallers individuals que es convoquin en el marc del servei.
- Vetllar pel compliment dels paràmetres de qualitat dels serveis realitzats d'acord a la metodologia establerta pel SSSSB i les condicions previstes en els presents plecs.
- Assumir la propietat de l'Informe final i tota la documentació que l'acompanyi que sigui resultat del treball desenvolupat pel contractista.

6. HORES DE TREBALL DE CADA SERVEI INCLÒS EN CADA LOT

A continuació es detallen les hores en funció dels serveis previstos com a màxim per a cadascuns dels lots:

6.1. Hores Lot 1: Dret a l'Alimentació

	HORES ESTIMADES	NOMBRE SERVEIS ESTIMATS	TOTAL HORES
LOT 1: Dret a l'Alimentació			544
<i>Suport en disseny d'estratègies de garantia del dret a l'alimentació</i>	68	8	544

6.2. Hores Lot 2: Dret a l'habitatge

	HORES ESTIMADES	NOMBRE SERVEIS ESTIMATS	TOTAL HORES
LOT 2: Dret a l'Habitatge			812
<i>Assessorament jurídic per a l'elaboració del reglament de gestió i adjudicació d'habitatges d'urgència social.</i>	53	5	265
<i>Assessorament estratègic per a l'elaboració de diagnòstic, plans o estudis en l'àmbit del dret a l'habitatge des de l'emergència social.</i>	63	2	126
<i>Suport en projectes d'atenció a persones sense llar: diagnòstic, plans locals, i altres accions (censos, recomptes i orientacions estratègiques)</i>	*	7	421
Elaboració de diagnòstic	63	2	90
Elaboració de Plans Locals	63	3	135
Altres accions: censos, recomptes i orientacions estratègiques	53	2	70

6.3. Hores Lot 3: Polítiques locals de Garantia d'Ingressos

En el cas del lot 3, es podran realitzar un nombre màxim de 3 actuacions per cada servei i el conjunt de les hores totals per cada servei individual no podrà superar les 130 hores.

	HORES ESTIMADES	NOMBRE SERVEIS ESTIMATS	TOTAL HORES
LOT 3: Garantia Ingressos			903
<i>Acompanyament a l'anàlisi de necessitats, disseny conceptual, definició de requeriments i full de ruta d'implementació d'oficines de gestió de prestacions socials de caràcter econòmic</i>	*	5	436
Tasques per gestió de cada assessorament	18	5	90
Realització de l'anàlisi de l'entorn, dels arquetips, del públic potencial i dels recursos disponibles per a la creació de l'OGPS.	40	2	346
Càlcul d'escenaris i redefinició de les prestacions econòmiques de l'ens local relacionades amb un àmbit concret (alimentació, infància, habitatge, etc.), incloent la intensitat de les mateixes.	40	2	

	HORES ESTIMADES	NOMBRE SERVEIS ESTIMATS	TOTAL HORES
Anàlisi dels costos associats a la implantació de l'OGPS al territori.	27	2	
Desenvolupament del disseny funcional preliminar i del catàleg de prestacions de l'OGPS.	40	1	
Definició del model organitzatiu i de recursos humans de l'OGPS.	27	1	
Elaboració del mapa del recorregut de la ciutadania (Customer Journey Map).	25	1	
Identificació dels possibles escenaris de futur i definició del full de ruta per a la implementació de l'OGPS.	25	1	
Redacció i disseny d'un informe visual de presentació de la futura OGPS.	15	1	
<i>Acompanyament a la implementació operativa d'oficines i serveis locals de gestió de prestacions socials de caràcter econòmic.</i>	*	4	467
Tasques fixes per gestió de cada assessorament	18	4	72
Identificació i desplegament dels procediments relacionats amb les prestacions econòmiques de caràcter social (primera valoració, gestió de les urgències, tramitació, renovació, derivació, etc.).	45	2	
Reavaluació i disseny de les fases per a la inclusió de noves prestacions i serveis a l'OGPS.	40	2	
Elaboració d'una guia de recursos propis i externs.	30	2	
Disseny d'un quadre d'indicadors per a l'avaluació i el seguiment de l'OGPS.	35	1	
Creació dels models de formularis i dels sistemes de gestió documental.	30	2	
Avaluació i millora dels procediments administratius.	30	1	
Realització d'un estudi de satisfacció i experiència de les persones usuàries de l'OGPS.	40	1	
			395

**El càlcul d'hores dels serveis del lot 3 variarà en funció de les necessitats dels ens locals. S'ha realitzat una primera estimació de les actuacions en funció de la demanda assumible en relació a les hores màximes previstes per a cada servei i lot.*

7. RECURSOS PER A LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS

Per a tots els tipus de servei que es presten en cada lot, les empreses o entitats adjudicatàries hauran de comptar amb els següents recursos:

7.1. Recursos humans

Hauran de disposar, per a l'execució de l'encàrrec, de l'equip mínim de professionals següent:

- **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 5.1 d'aquests plecs i haurà d'assistir a totes les reunions.
- **1 Tècnic/a** el qual assumirà totes les funcions de treball de camp que inclouran la recollida d'informació qualitativa mitjançant les entrevistes, grups focals i sessions participatives previstes als Plans de Treball de cada servei, la recollida

i anàlisi de les dades quantitatives relacionades amb cada actuació, l'anàlisi documental, la redacció del conjunt de resultats i informes descrits als apartats 5.1 i 4 d'aquests plecs així com validació en sessions tècniques de retorn amb l'ens local i la Diputació de Barcelona.

7.2. Recursos tècnics

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 FORMA DE PRESENTACIÓ

8.1. Documentació a lliurar per cada servei

El contractista haurà de lliurar la següent documentació per cada servei, en els terminis assenyalats a la taula següent, en format digital.

	Document	Termini
Fase de llançament	Acta reunió de llançament	20 dies naturals posteriors a la reunió de llançament.
	Pla de treball	20 dies naturals posteriors a la reunió de llançament.
Fase de validació, presentació i lliurament	Versió preliminar de l'Informe final	15 dies naturals posteriors a la darrera sessió prevista al Pla de treball de cada servei.
	Versió definitiva de l'Informe final	21 dies naturals posteriors a la validació per part del tècnic/a de la Diputació de Barcelona
	Informe Executiu	Conjuntament amb la versió definitiva de l'Informe Final.

8.2. Contingut mínim de la documentació a lliurar per cada servei per cadascun dels tres lots.

8.2.1. Pla de treball

- Objectius del servei
- Recull de la previsió les actuacions a desenvolupar i la previsió d'hores per el seu desenvolupament.
- Activitats previstes amb calendari, participants i la previsió d'hores par al seu desenvolupament.
- Resultats esperats i documentació a generar.
- Data d'entrega de la versió preliminar de l'Informe Final.

8.2.2. Informe Final

- Presentació.
- Metodologia:
 - o fases de treball
 - o fonts consultades
 - o indicadors
 - o bibliografia
 - o actuacions desenvolupades.
- Recull general i descripció de les accions realitzades. En el casos específics que s'hagin realitzat algun dels serveis que es detallen a continuació, aquest recull haurà d'incloure:
 - En el cas del servei *Suport en disseny d'estratègies de garantia del dret a l'alimentació*, l'informe de resultats/projecte.
 - En el cas del servei *Acompanyament a l'anàlisi de necessitats, disseny conceptual, definició de requeriments i full de ruta d'implementació d'oficines de gestió de prestacions socials de caràcter econòmic*:
 - o Si s'ha realitzat l'actuació "anàlisi de l'entorn, dels arquetips, del públic potencial i dels recursos disponibles per a la creació de l'OGPS", caldrà incorporar:
 - context sociodemogràfic del municipi
 - context administratiu dels serveis socials dels municipi
 - identificació dels agents relacionats
 - recull dels recursos disponibles per a la creació d'una OGPS
 - aproximació numèrica al públic potencial d'una futura OGPS
 - DAFO d'aspectes relacionats amb l'entorn.
 - o Si s'ha realitzat l'actuació "desenvolupament del disseny funcional preliminar i del catàleg de prestacions de l'OGPS", caldrà incorporar:
 - àmbit territorial i objectius de la OGPS
 - població de referència
 - cartera de prestacions i tramitacions prevista
 - model d'atenció
 - descripció dels espais físics.
 - o Si s'ha realitzat l'actuació "definició del model organitzatiu i de recursos humans de l'OGPS", caldrà incorporar:
 - proposta de model organitzatiu
 - criteris generals de funcionament
 - relació amb altres serveis
 - identificació dels recursos humans necessaris
 - perfils professionals.
 - o Si s'ha realitzat l'actuació "Anàlisi dels costos associats a la implantació de l'OGPS al territori", caldrà incorporar:

- estimació del costos interns necessaris per a la implementació de la OGPS
 - estimació dels pressupost de Prestacions Econòmiques necessari segons el model de garantia d'ingressos del municipi.
- En el cas del servei *Acompanyament a la implementació operativa d'oficines i serveis locals de gestió de prestacions socials de caràcter econòmic*:
 - Si s'ha realitzat l'actuació "Identificació i desplegament dels procediments relacionats amb les prestacions econòmiques de caràcter social (primera valoració, gestió de les urgències, tramitació, renovació, derivació, etc.)", caldrà incorporar:
 - manual de Processos i Procediment de la OGPS que inclogui el mapa de processos general
 - fitxes descriptives
 - fluxograma dels procediments treballats.
 - En el cas d'haver realitzat l'actuació "Identificació dels possibles escenaris de futur i definició del full de ruta per a la implementació de l'OGPS", caldrà incorporar:
 - Identificació dels principals reptes i línies d'actuació en el futur
 - proposta d'escenaris a curt, mig i llarg termini
 - proposta de full de ruta relacionat amb la OGPS que inclogui les fites a assolir i un calendari aproximat.

- Conclusions finals

8.2.3. Informe executiu

- Recull de totes les activitats realitzades en el marc del servei, data i participants.

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 l'obligació de fer un ús no sexista del llenguatge 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 de 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 facilitaràn 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 grupals 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 els presents plecs. 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 aquests plecs.

Metadades del document

Núm. expedient	2025/0048411
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques aplicables a l'acord marc amb diverses empreses, per a la prestació de serveis de suport tècnic als ens locals de la província de Barcelona en matèria d'inclusió i drets bàsics des dels serveis socials: alimentació, habitatge i garantia d'ingressos, dividit en 3 lots

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Miguel Angel Manzano Rodriguez (TCAT)	Cap del Servei de Suport als Serveis Socials Bàsics	Signa	02/02/2026 16:51

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
a99a28994128b3b6734c	https://seuelectronica.diba.cat	

