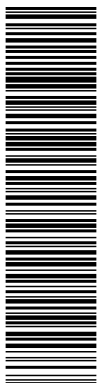


DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: SERVEIS JURIDICS , Núm. expedient: 113 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2026
ALTRES DADES Codi per a validació: H1X88-09LH2-RLV2M Data d'emissió: 8 de Abril de 2026 a las 15:33:34 Pàgina 1 de 8	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Cap de responsables SAD de SUMAR. Signat 08/04/2026 11:56
	ESTAT SIGNAT 08/04/2026 11:56



Este es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98109 H1X88-09LH2-RLV2M-462CF50EFFF531D1A0B12CF8CD0B95DAF8F1FEA6) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://validador.sumaracciosocial.cat:445



Plec de prescripcions tècniques del contracte de servei per a la realització de l'estudi de satisfacció de les persones usuàries i familiars dels serveis d'ajuda a domicili (SAD) gestionats per SUMAR, Serveis Públics d'Acció Social de Catalunya MP, SL

1. Objecte del contracte

L'objecte del present plec és definir les prescripcions tècniques que han de regir la contractació del servei de disseny, preparació, treball de camp, tractament, anàlisi i presentació dels resultats d'un estudi de satisfacció de les persones usuàries i, si escau, de les seves famílies o persones de referència, dels serveis d'ajuda a domicili gestionats per SUMAR.

L'estudi ha de permetre disposar d'una avaluació comparable per territori i una visió global agregada, amb orientació a la millora contínua del servei, a la detecció d'àrees de millora i a la presa de decisions de gestió.

2. Finalitats i objectius específics

L'empresa adjudicatària haurà de desenvolupar un estudi que permeti, com a mínim:

- a) Conèixer el nivell de satisfacció global de les persones usuàries del SAD i de les seves famílies/persones de referència.
- b) Identificar expectatives, necessitats percebudes, punts forts i àrees de millora del servei.
- c) Mesurar la percepció sobre la qualitat de l'atenció rebuda i la relació amb els equips professionals.
- d) Analitzar la recomanació del servei i la fidelització/confiança envers el SAD.
- e) Obtenir informació segmentada per territori i, si escau, per perfil de persona usuària.
- f) Elaborar propostes de millora concretes, prioritzades i operatives.
- g) Permetre la comparació entre territoris i, si es repeteix l'estudi en edicions futures, l'anàlisi evolutiva.

3. Àmbit del contracte

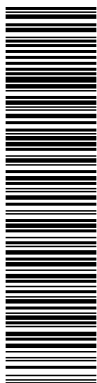
L'estudi comprendrà els 16 serveis SAD gestionats actualment per SUMAR, tenint en compte que durant la vigència del contracte aquest llistat pot ser modificat amb l'entrada i/o sortida de nous serveis.

L'avaluació s'haurà de fer individualment per cada territori/servei i de manera agregada per al conjunt dels serveis.

4. Univers objecte d'estudi

Exp. 113/2026

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: SERVEIS JURIDICS , Núm. expedient: 113 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2026
ALTRES DADES Codi per a validació: H1X88-09LH2-RLV2M Data d'emissió: 8 de Abril de 2026 a las 15:33:34 Pàgina 2 de 8	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Cap de responsables SAD de SUMAR. Signat 08/04/2026 11:56
	ESTAT SIGNAT 08/04/2026 11:56



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98109 H1X88-09LH2-RLV2M-462CF50E5531D1A0B12CF8CD0B95DAF8F1FEA6) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Milljancant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://validador.sumaracciosocial.cat:445



S'estableixen dos universos diferenciats amb una base comuna de qüestionari i apartats específics:

4.1. Persones usuàries

Persones ateses pel SAD en el període de referència que es determini a l'expedient.

4.2. Familiars o persones de referència

Familiars, persones cuidadores o persones de referència vinculades a les persones usuàries del SAD, quan disposin d'informació suficient sobre la prestació del servei.

5. Contingut mínim de l'estudi

L'estudi haurà d'incloure, com a mínim, la valoració dels blocs següents:

- a) Accessibilitat i inici del servei
- b) Adequació del servei a les necessitats
- c) Fiabilitat, continuïtat i compliment de les atencions
- d) Tracte rebut i qualitat relacional
- e) Professionalitat i capacitat tècnica percebuda
- f) Comunicació i informació facilitada
- g) Respecte, confiança, intimitat i dignitat
- h) Gestió d'incidències i capacitat de resposta
- i) Percepció d'utilitat i impacte del servei en la vida quotidiana
- j) Satisfacció global
- k) Recomanació del servei
- l) Propostes de millora

6. Metodologia mínima exigida

6.1. Enfocament metodològic

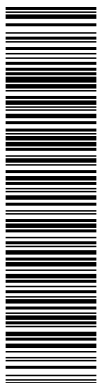
L'empresa adjudicatària haurà de realitzar l'estudi complet: preparació, disseny dels instruments, treball de camp, tractament de dades, explotació estadística, anàlisi qualitativa i presentació de resultats.

6.2. Tècnica de recollida

La tècnica principal serà l'entrevista telefònica, tant per les persones usuàries com per a familiars/persones de referència. Complementàriament, als familiars/persones de referència es podrà enviar un qüestionari en línia, sempre que es garanteixi la qualitat i la comparabilitat dels resultats.

Exp. 113/2026

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: SERVEIS JURIDICS , Núm. expedient: 113 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2026
ALTRES DADES Codi per a validació: H1X88-09LH2-RLV2M Data d'emissió: 8 de Abril de 2026 a las 15:33:34 Pàgina 3 de 8	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Cap de responsables SAD de SUMAR. Signat 08/04/2026 11:56
	ESTAT SIGNAT 08/04/2026 11:56



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98109 H1X88-09LH2-RLV2M-462CF50E5531D1A0B12CF8CD0B95DAF6F1FEA6) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Miliantant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://validador.sumaracciosocial.cat/445



6.3. Caràcter de les entrevistes

Les entrevistes hauran d'anar més enllà d'una mera recollida mecànica de respostes i hauran de permetre captar, quan escaigui, comentaris qualitius, matisos i suggeriments de millora, especialment en valoracions baixes o intermèdies.

El treball de recollida de la informació és una tasca fonamental en el procés de realització de l'avaluació de la satisfacció i control de qualitat del servei. És fonamental dur-lo a terme amb el màxim rigor per a evitar que es produeixin errates sistematitzades.

6.4. Disseny dels qüestionaris

L'adjudicatària elaborarà:

- un qüestionari base per a persones usuàries,
- un qüestionari base per a familiars/persones de referència,
- i, si escau, adaptacions específiques per territori.

Els qüestionaris definitius hauran de ser validats per SUMAR abans de l'inici del treball de camp.

6.5. Llengua de les enquestes i dels lliurables

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que els instruments de recollida d'informació s'adaptin a la llengua habitual o preferent de les persones usuàries i, si escau, de les seves famílies o persones de referència amb l'objectiu d'assegurar la comprensió adequada de les preguntes i la qualitat de les respostes.

A aquest efecte, els qüestionaris, guions d'entrevista i altres instruments vinculats al treball de camp s'hauran de poder administrar, com a mínim, en la llengua que resulti necessària segons el perfil lingüístic de les persones participants.

Així mateix, tota la documentació, informes, presentacions i resta de productes resultants del contracte que s'hagin de lliurar a SUMAR hauran d'estar redactats en català.

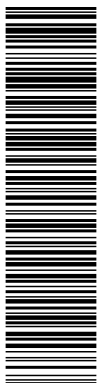
7. Mostra i disseny mostral

7.1. Criteris generals

La mostra haurà de garantir representativitat suficient per a l'objectiu del contracte i permetre resultats per territori.

Exp. 113/2026

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: SERVEIS JURIDICS , Núm. expedient: 113 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2026
ALTRES DADES Codi per a validació: H1X88-09LH2-RLV2M Data d'emissió: 8 de Abril de 2026 a las 15:33:34 Pàgina 4 de 8	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Cap de responsables SAD de SUMAR. Signat 08/04/2026 11:56
ESTAT SIGNAT 08/04/2026 11:56	



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 88109 H1X88-09LH2-RLV2M-462CF50EFFE531D1A0B12CF8CD0B95DAF8F1FEA6) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Miljancant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://validador.sumaracciosocial.cat/4/45



7.2. Disseny mínim

S'exigirà, com a mínim, un nivell de confiança del 95% i un marge d'error màxim orientatiu del 10% per territori per a persones usuàries.

L'òrgan de contractació podrà admetre com a millora tècnica la reducció del marge d'error per sota d'aquest llindar, sempre que quedi ben justificat.

7.3. Referència de volum

A efectes orientatius, el volum mínim de mostres per territori per a l'opció de marge d'error del 10% se situa al voltant de 935 entrevistes totals a persones usuàries per al conjunt dels 16 SAD i l'opció de mostra ampliada se situa al voltant de 1.516 entrevistes.

7.4. Procediment de selecció

La selecció de la mostra serà aleatòria a partir de les bases de dades facilitades per SUMAR i haurà de procurar un equilibri suficient per variables significatives del servei i del perfil de les persones usuàries.

8. Sistema de mesura

L'adjudicatària haurà d'incorporar una escala de valoració de 0 a 10 per als atributs principals i una mètrica de recomanació que permeti classificar les respostes en promotores, passives i detractores, o sistema equivalent perfectament justificat.

Es valorarà especialment que la metodologia inclogui *Net Promoter Score* (NPS) o una mètrica homòloga que faciliti lectura executiva, comparació territorial i identificació de grups crítics.

9. Prova pilot

Abans d'iniciar el treball de camp, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar una prova pilot/pretest dels qüestionaris en condicions reals o equiparables amb una mida suficient per detectar incidències de llenguatge, comprensió, ordre de preguntes, durada i funcionament del sistema de registre.

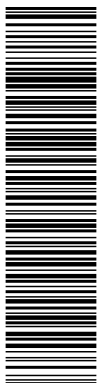
La prova pilot no computarà com a part de la mostra definitiva i haurà d'anar acompanyada d'un informe d'incidències i propostes d'ajust.

10. Treball de camp i control de qualitat

10.1. Condicions del camp

Exp. 113/2026

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: SERVEIS JURIDICS , Núm. expedient: 113 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2026
ALTRES DADES Codi per a validació: H1X88-09LH2-RLV2M Data d'emissió: 8 de Abril de 2026 a las 15:33:34 Pàgina 5 de 8	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Cap de responsables SAD de SUMAR. Signat 08/04/2026 11:56
	ESTAT SIGNAT 08/04/2026 11:56



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98109 H1X88-09LH2-RLV2M-462CF50EFFE531D1A0B12CF8CD0B95DAF6F1FEA6) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mediante el código de verificación podrá comprobar la validez de la signatura electrónica de los documentos signados en la dirección web: https://validador.sumaracciosocial.cat/445



L'adjudicatària haurà d'especificar en la seva oferta:

- operativa de contacte
- franges horàries
- nombre mínim d'intents
- tractament de no resposta
- substitucions i mesures per assegurar la qualitat de la dada.

10.2. Qualitat i supervisió

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un sistema de control i gestió de qualitat del treball de camp i haurà d'aplicar controls de supervisió tècnica suficients.

Com a mínim, es requerirà la supervisió d'un 20% de les entrevistes realitzades o percentatge equivalent degudament justificat amb un sistema robust de control.

11. Tractament i anàlisi de la informació

L'adjudicatària haurà de:

- parametritzar, codificar i registrar la informació obtinguda
- explotar estadísticament les dades
- tractar i categoritzar les preguntes obertes
- incorporar comentaris i aportacions qualitatives
- elaborar resultats per territori i comparatius globals
- proposar accions de millora prioritzades.

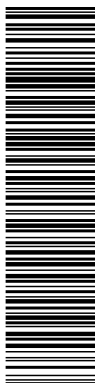
Es demana expressament combinació d'anàlisi quantitativa i qualitativa amb informes singulars per territori i anàlisi comparativa global.

12. Equip tècnic mínim

L'adjudicatària haurà d'adscriure al contracte, com a mínim:

- a) Direcció de projecte, amb titulació universitària adequada i experiència acreditable en estudis de satisfacció o investigació social aplicada.
- b) Perfil analista/estadístic, responsable del disseny mostral, explotació i tractament de dades.

Exp. 113/2026



- c) Perfil especialista en investigació social, responsable de la validació metodològica i l'anàlisi.
- d) Coordinació del treball de camp.
- e) Personal entrevistador amb formació suficient i experiència en enquestes o entrevistes, valorant-se especialment experiència amb persones grans, dependència o serveis socials.

En coherència amb l'objecte del contracte, es considerarà especialment idoni que el personal de camp tingui experiència amb persones en situació de dependència.

13. Fases del contracte

El contracte s'executarà, com a mínim, en les fases següents:

1. Reunió de llançament i memòria metodològica inicial
2. Disseny dels qüestionaris i adaptacions territorials
3. Prova pilot i ajustos finals
4. Treball de camp
5. Tractament, codificació i explotació estadística
6. Elaboració dels informes territorials i informe global
7. Sessió de retorn i presentació executiva

14. Documentació i productes a lliurar

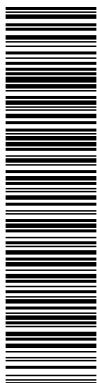
L'adjudicatària haurà d'entregar, com a mínim:

- a) Memòria metodològica inicial i cronograma.
- b) Esborranys i versions definitives dels qüestionaris.
- c) Informe de prova pilot i ajustos incorporats.
- d) Base de dades validada de les respostes, en format editable.
- e) Diccionari de variables i codificacions.
- f) Resultats tabulats i explotació estadística bàsica i creuada.
- g) Informe tècnic-metodològic.
- h) 16 informes territorials, un per cada SAD.
- i) 1 informe comparatiu global del conjunt de serveis.
- j) Resum executiu.
- k) Presentació executiva en format editable.

15. Seguiment del contracte

Exp. 113/2026

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: SERVEIS JURIDICS , Núm. expedient: 113 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2026
ALTRES DADES Codi per a validació: H1X88-09LH2-RLV2M Data d'emissió: 8 de Abril de 2026 a las 15:33:34 Pàgina 7 de 8	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Cap de responsables SAD de SUMAR. Signat 08/04/2026 11:56
	ESTAT SIGNAT 08/04/2026 11:56



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98109 H1X88-09LH2-RLV2M 462CF50E5531D1A0B12CF8CD0B95DAF6F1FEA6) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Milljancant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://validador.sumaracciosocial.cat/445



SUMAR designarà una persona responsable del contracte o equip de seguiment tècnic. L'adjudicatària haurà d'assistir a:

- una reunió inicial
- reunions intermèdies de seguiment
- una reunió final de presentació de resultats.

SUMAR podrà requerir informació sobre l'estat d'execució, incidències, supervisió del camp i documentació justificativa.

16. Confidencialitat, protecció de dades i propietat dels resultats

L'empresa adjudicatària quedarà obligada al compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals i confidencialitat, així com a les instruccions de SUMAR en relació amb l'accés, tractament i destrucció de les dades.

En finalitzar el contracte, l'adjudicatària haurà de retornar o destruir les dades personals d'acord amb les instruccions del responsable del tractament i acreditar-ne, si escau, la destrucció.

Tota la documentació, dades, informes i productes resultants del contracte seran propietat de SUMAR, sense que l'adjudicatària en pugui fer difusió o ús sense autorització expressa.

17. Termini d'execució

El termini màxim d'execució serà el que fixi l'expedient, recomanant-se que:

- la memòria metodològica inicial es presenti dins els primers 15-20 dies naturals des de la formalització
- el treball de camp es centri en un període temporal màxim de 30 dies naturals.
- i els informes finals es lliurin en un termini màxim de 30 dies des del tancament definitiu del camp.

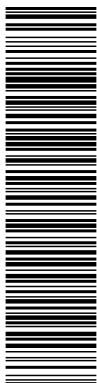
18. Condicions tècniques que s'hauran d'explicitar a l'oferta

Sense perjudici dels criteris d'adjudicació que constin al PCAP, l'oferta tècnica haurà d'explicitar, com a mínim:

- a) Metodologia detallada.
- b) Proposta de mostra per territori.
- c) Model de qüestionari base i lògica d'adaptació territorial.
- d) Sistema de qualitat i supervisió.
- e) Tractament de preguntes obertes i retorn qualitatiu.

Exp. 113/2026

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: SERVEIS JURIDICS , Núm. expedient: 113 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2026
ALTRES DADES Codi per a validació: H1X88-09LH2-RLV2M Data d'emissió: 8 de Abril de 2026 a las 15:33:34 Pàgina 8 de 8	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Cap de responsables SAD de SUMAR. Signat 08/04/2026 11:56
ESTAT SIGNAT 08/04/2026 11:56	



- f) Model d'informes i proposta de visualització de resultats.
- g) Composició i experiència de l'equip.

Exp. 113/2026

Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 98109 H1X88-09LH2-RLV2M-462CF50EFFE531D1A0B12CF8CD0B95D4F6F1FEA6) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Miltjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://validador.sumaracciosocial.cat:445>