


Àrea / Unitat Àrea d'Educació, Cultura i Acció Social Acció Social i Comunitària		
Codi de verificació  6E1E2L4B0O4A0A5M0X1M		
Document ACS1AI01BX	Expedient 23675/2026	Data 11-06-2026

**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES QUE HAURAN DE REGIR EL CONTRACTE  
CONSISTENT EN L'ADJUDICACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ: OFICINA D'ATENCIÓ A  
LES ENTITATS I DEL PUNT DEL VOLUNTARIAT.**

**ÍNDEX**

	PREÀMBUL I JUSTIFICACIÓ DEL CONTRACTE
Clàusula 1.	OBJECTE DEL CONTRACTE
Clàusula 2.	DESCRIPCIÓ I OBJECTIUS DEL CONTRACTE
Clàusula 3.	FUNCIONS QUE ES DESPRENEN DEL CONTRACTE
Clàusula 4.	OBLIGACIONS QUE ES DESPRENEN DEL CONTRACTE
Clàusula 5.	APORTACIÓ DE RECURSOS PERSONALS
Clàusula 6.	CONDICIONS GENERALS PER LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS
Clàusula 7.	SEGUIMENT I CONTROL DEL SERVEI

**ANNEXOS**

1. Subrogació del personal

**PREÀMBUL I JUSTIFICACIÓ DEL CONTRACTE**

Les entitats sense ànim de lucre, tenen un gran paper en el desenvolupament comunitari de la ciutat del Prat de Llobregat i també en la promoció de la cohesió i desenvolupament de relacions de benestar relacional. Amb les accions diverses que planifiquen, contribueixen també a assolir els Objectius de Desenvolupament Sostenible i la convivència positiva ciutadana.

Les persones voluntàries que des de l'Oficina d'Atenció al Voluntariat s'atenen i es vinculen amb diverses entitat i actes comunitaris, amb la seva acció voluntària, promouen sentiments d'identitat, orgull i pertinença de la ciutadania a una ciutat; i amb aquesta participació i activisme contribueixen a la millora de les condicions de vida de les persones, participant en el suport a programes, projectes i accions desplegades pel teixit associatiu del Prat.

La Llei catalana del voluntariat **Llei 25/2015**, té per finalitat regular el model català de voluntariat amb l'objectiu de divulgar, fomentar, reconèixer i protegir tant el voluntariat com l'associacionisme, i proporcionar-los suport com a agents de transformació social a Catalunya.

I el Pla d'Actuació Municipal vigent, detalla en l'eix 2, que continuarem promovent el moviment associatiu al Prat amb la creació d'una Oficina d'Atenció a les Entitats i el Punt de Voluntariat, per millorar la gestió administrativa i per facilitar els tràmits que hagin

de fer les entitats, amb l'Ajuntament o bé amb altres administracions. Garantint assessorament de tot tipus per estimular l'enfortiment de les entitats.

En aquest sentit, l'administració local, té el rol d'impulsar i desplegar polítiques públiques que permetin i reforcin l'exercici i el bon funcionament del teixit associatiu i estimulin el voluntariat.

La coordinació de l'Oficina d'Entitats i el Punt del Voluntariat compta amb el suport de professionals de l'Ajuntament del Prat, però es requereix de personal amb una especialització tècnica, sobre tot, en l'àmbit jurídic, econòmic, laboral, TIC, comunicació i voluntariat. Amb aquest suport, es podrà donar resposta a les necessitats i consultes i assessoraments requerits per les associacions de la ciutat i també poder oferir una formació específica de qualitat en els àmbits de la gestió de les entitats i el voluntariat.

### **Clàusula 1.-OBJECTE DEL CONTRACTE**

L'objecte d'aquest contracte és la prestació d'un servei de Gestió de l'Oficina D'Atenció a les Entitats i del Punt del Voluntariat així com l'organització i la producció d'actes de difusió i reconeixement de la tasca de la ciutadania voluntària i implicada en una entitat, com la mostra d'entitats i la festa del voluntariat.

Des d'aquesta oficina s'haurà de garantir:

1.1.- Un Servei d'assessorament integral i especialitzat en funció de les necessitats detectades o manifestades per a les entitats. Resoldre dubtes en els àmbits de gestió econòmica, gestió tributària i fiscalitat, gestió i formació del voluntariat i el personal contractat, consultes jurídiques i altres qüestions que puguin ser del seu interès.

1.3.- El desplegament d'un pla de gestió de l'oficina que inclogui la formació per a entitats i voluntariat, la dinamització d'aquestes, les crides per la captació i l'organització d'actes de reconeixement i de comunicació de la seva tasca.

1.4.- Realitzar un diagnòstic del teixit associatiu i del voluntariat del Prat per tal de valorar el suport que s'escaigui convenient per realitzar crides de captació de voluntariat o estimulació de més ciutadania associada.

### **Clàusula 2.- DESCRIPCIÓ I OBJECTIUS DEL CONTRACTE ABAST DEL SERVEI I CONDICIONS ESPECÍFIQUES QUE ES REQUEREIXEN:**

Objectiu principal: L'objectiu principal del servei d'assessorament per entitats és **contribuir a la millora de la gestió de les entitats del municipi i incrementar el voluntariat**, proporcionant un servei personalitzat en els diferents àmbits de la seva gestió i amb la finalitat de facilitar el desenvolupament de les seves activitats, la consecució de la seva missió i de fomentar el moviment associatiu de la ciutat i de creixement de voluntariat.

Objectius específics:

- Assegurar **horaris** d'atenció presencial i telemàtica adequats a les necessitats de les entitats.
- **Diagnosi inicial amb un pla de gestió** anual i uns indicadors coherents amb els objectius que s'acordin aconseguir amb les entitats. En espais de governança o bé a partir de processos de millora de la qualitat de les entitats per diagnosticar

febleses i fortaleses i pensar en oportunitats de millora continua d'acord amb uns indicadors d'avaluació periòdica dels objectius que s'acordin.

- Donar **suport personalitzat** a les entitats en matèria de gestió, organització interna, planificació d'activitats i sostenibilitat.
- Impulsar la **capacitació de les juntes directives** mitjançant formacions, assessoraments i recursos actualitzats.
- **Facilitar els tràmits i gestions administratives** de les entitats: oferint acompanyament en la tramitació de subvencions, registres, justificacions econòmiques, assegurances i obligacions normatives.
- Assegurar una **actualització permanent** de la informació sobre normativa figent que afecta les entitats.
- Impulsar la participació ciutadana i **estimular el voluntariat** per a enfortir la col·laboració comunitària: Promoure espais de treball conjunt, intercanvi i xarxa entre entitats i altres agents comunitaris.
- **Gestionar de manera integral el punt del voluntariat** del Prat: facilitar la captació, acollida, orientació i vinculació de persones voluntàries a les entitats locals.
- **Acompanyar** les entitats en la definició, gestió i seguiment dels seus programes de voluntariat.
- **Promoure i organitzar jornades i accions de sensibilització** i reconeixement del voluntariat del municipi.
- Garantir un **pla de comunicació** i mantenir canals d'informació actualitzats: web, agenda, butlletins, canals digitals.
- **Difondre recursos**, convocatòries, activitats i servies d'interès per enfortir el teixit associatiu i les persones voluntàries

### **Clàusula 3. FUNCIONS QUE ES DESPRENEN DEL CONTRACTE**

Actualment l'Oficina d'Atenció a les Entitats i del Punt del Voluntariat, és la seu de l'equip de professionals que atenen les entitats i el voluntariat i es troba ubicada a l'Edifici Històric de Cases d'en Puig. No obstant això, les funcions de les professionals que gestionen aquesta oficina i serveis d'entitats i voluntariat hauran de desplegar les seves funcions i activitats tenint en compte els criteris de: a) atenció i treball de proximitat a les entitats i als entorns on aquestes despleguen els seus serveis i accions; b) transversalització de les accions; i c) promoure acció comunitària en altres equipaments i espais de la ciutat on les entitats i el voluntariat hi participin.

Tot seguit es detallen les maneres d'atenció que cal garantir, les metodologies per a fer-ho i les persones i col·lectius destinataris:

#### **3.1.- Metodologies per enfortir el teixit associatiu local:**

- **Acompanyament personalitzat:** establiment d'un sistema d'assessorament individualitzat, amb entrevistes inicials, diagnòsi de necessitats i elaboració d'un pla d'acompanyament per a cada entitat.
- **Formació continuada:** calendarització anual de sessions formatives presencials i virtuals, amb modalitats pràctiques i materials de suport accessibles.
- **Sessions de mentoria i intercanvi:** organització de trobades temàtiques entre entitats per compartir aprenentatges, experiències i recursos.

#### **Metodologies per facilitar les gestions administratives**

- **Punt d'atenció especialitzat:** habilitació d'un espai físic i telemàtic per a consultes administratives, amb respostes ràpides i protocol·litzades.

- **Guies i models normalitzats:** creació i actualització de plantilles per a justificacions, pressupostos, memòries i altres tràmits.
- **Alertes i recordatoris:** sistema proactiu de comunicació (calendari, butlletins, avís per correu) sobre convocatòries i obligacions normatives.

#### Metodologies per impulsar la participació ciutadana i comunitària:

- **Treball en xarxa:** dinamització de taules, comissions i espais de participació que agrupin entitats i agents socials.
- **Projectes col·laboratius:** foment d'iniciatives compartides entre entitats, definint un model de co-creació amb fases, rols i retorns clars.
- **Detectar oportunitats comunitàries:** realització de diagnòstics anuals de participació i detecció d'àrees on promoure col·laboracions.

#### Metodologies per la gestió integral del Punt del Voluntariat:

- **Circuit complet de gestió del voluntariat:** definició d'un model homogeni que inclogui captació, acollida, entrevista, orientació, derivació, seguiment i reconeixement.
- **Base de dades centralitzada:** gestió d'un registre actualitzat de persones voluntàries i entitats amb necessitats actives de voluntariat.
- **Programes de sensibilització:** desenvolupament de campanyes comunicatives, tallers i jornades per promoure la cultura del voluntariat al municipi.

#### Metodologies per un pla de comunicació:

- **Multicanalitat:** manteniment coordinat web actualitzat, xarxes socials, butlletins electrònics i cartelleria informativa.
- **Redacció accessible:** ús de llenguatge planer, inclusiu i amb formats adaptats (infografies, vídeos breus, FAQs).
- **Sistema d'informació unificat:** elaboració d'un calendari d'esdeveniments i recursos compartit entre Ajuntament, entitats i servei.

#### Resum de les funcions per garantir els objectius i metodologies detallades.

- Atenció personalitzada i d'acord amb necessitats i peticions de suport.
- Desplegar i dinamitzar espais de treball interprofessionals i de governança.
- Redacció de les actes dels espais de treball així com de les propostes o projectes plantejats per a donar resposta als reptes de l'estratègia que s'acordi.
- Redacció de notícies, articles, i post per xarxes socials relatius a les accions desenvolupades, els seus espais de treball o dels projectes que se'n desprenguin.
- Participar i o liderar diagnosis de necessitats, disseny de projectes d'acord amb aquestes i també desplegament d'accions.

### **3.2.- Persones i col.lectius destinataris**

- Entitats i persones que treballen per la promoció del teixit associat
- Tota la ciutadania i en especial, la ciutadania que de forma voluntària es vulgui implicar en accions de voluntariat i enfortiment del teixit associatiu.
- Totes les entitats del Prat de Llobregat

### **3.3.- Perfil professional que ha de garantir el bon funcionament del Servei que es contracta:**

- Es requerirà de professionals que puguin dur a terme aquest servei i formar adequadament a les professionals subrogades. Les professionals seran les encarregades de fer la recepció de les demandes de les entitats, i detectar necessitats així com oferir l'assessorament que es requereixi en cada cas. També seran les responsables de valorar si es requereix oferir una orientació més especialitzada i traslladar-ho a la persona coordinadora de l'empresa i del servei per tal que pugui resoldre's la demanda amb els professionals especialitzats.
- També es requerirà de personal tècnic especialitzat que pugui garantir assessoraments diversos: en l'àmbit jurídic, econòmic, laboral, TIC i comunicació i de voluntariat.
- L'empresa licitadora designarà una persona coordinadora del servei, la qual serà la interlocutora amb l'Ajuntament i també s'assignarà una persona pe a cada àrea d'assessorament per atendre les consultes de les àrees especialitzades.
- La resposta i assessorament haurà de ser a curt termini i l'empresa licitadora haurà de donar resposta directament a l'entitat que hagi formulat la consulta o suport en la tramitació d'algun expedient i garantirà la confidencialitat de les dades i la informació facilitada per les entitats amb motius de la prestació del servei d'assessorament.
- En funció de la tipologia de consulta, l'empresa licitadora assignarà la persona experta més adient per resoldre-la. L'empresa podrà demanar tota la informació o aclariments necessaris per poder resoldre-la.
- L'empresa licitadora farà un registre de les hores dedicades al servei d'assessorament. Es tindrà en compte el temps dedicat efectivament per part de la persona tècnica.

Totes les consultes seran degudament enregistrades per l'empresa licitadora a una base de dades.

## **Clàusula 4. OBLIGACIONS QUE ES DESPRENEN DEL CONTRACTE**

### **4.1.- Atenció especialitzada garantida:**

Es donen una sèrie d'obligacions derivades i necessàries per al desplegament de les funcions abans detallades i pel bon funcionament i gestió de l'Oficina d'Atenció a les Entitats i del Punt de Voluntariat del Prat de Llobregat:

**Suport a l'equip tècnic que gestioni l'Oficina i que es desplegui amb un equip de professionals amb coneixements especialitzats diversos per garantir diferents àrees d'assessorament a les entitats i voluntariat:**

L'empresa licitadora comptarà amb un equip estable de professionals especialitzats en diverses àrees de gestió associativa. En concret s'oferirà i es garantirà assessorament en les àrees següents:

<p><b>ASSESSORAMENT JURÍDIC:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tràmits registrals</li> <li>• Confecció, modificació i revisió d'estatuts</li> <li>• Confecció, modificació i revisió de reglaments de règim intern</li> <li>• Constitució de noves associacions</li> <li>• Contractes civils i mercantils</li> <li>• Preparació de certificats</li> <li>• Gestió de les assegurances de l'entitat, accidents, responsabilitat civil, danys, etc.</li> <li>• Protecció de dades personals</li> <li>• Resolució de dubtes freqüents: tipologia de socis, retribucions dels membres de la junta, presa d'acords, convocatòries, document de Compromís amb els voluntaris, modificacions de junta, actes, etc.</li> <li>• Declaració d'utilitat pública</li> <li>• Models i plantilles de documents</li> </ul>	<p><b>ASSESSORAMENT LABORAL I EN GESTIÓ DE PERSONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relació laboral, professionals, autònoms</li> <li>• Contractacions, altes, baixes, TC, quitances, acomidaments ...</li> <li>• Expedients de regulació d'ocupació</li> <li>• Prevenció de riscos laborals</li> <li>• Registre/auditories salarials</li> <li>• Plans d'igualtat</li> <li>• Prevenció i abordatge de l'assetjament sexual i per raó de gènere</li> </ul>
<p><b>ASSESSORAMENT ECONÒMIC/FISCAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatització de comptabilitats</li> <li>• Gestió de la comptabilitat, assentaments</li> <li>• Assessorament d'auditories</li> <li>• Resolució de dubtes freqüents: definició del pla de comptes, balanços i comptes d'explotació, comptabilitat analítica i per a centres de cost, tancament comptable, etc.</li> <li>• Anàlisi de les obligacions econòmiques segons tipologia d'entitat</li> <li>• Pla de tresoreria</li> <li>• Control pressupostari</li> <li>• Normativa i obligacions en matèria de transparència</li> </ul>	<p><b>ASSESSORAMENT ECONÒMIC/FISCAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anàlisi de les obligacions fiscals de cada entitat en funció de la seva tipologia i activitats.</li> <li>• Principals obligacions fiscals de les entitats: IVA, IS, 347, IRPF, lloguers, declaracions, donatius ...</li> <li>• Exempcions aplicables</li> <li>• Calendari de planificació tributària a partir de l'exercici econòmic (any natural o per temporada)</li> <li>• Tramitació del certificat o signatura digital</li> </ul>
<p><b>ASSESSORAMENT EN TIC I COMUNICACIÓ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eines per teletreballar a les entitats</li> <li>• Transformació digital de les entitats</li> <li>• Equipament informàtic, servidors, serveis al núvol ...</li> <li>• Seguretat de les dades</li> <li>• Programes de gestió per a les Entitats: Office 365, G Suite de Google</li> <li>• Pla de comunicació</li> <li>• Campanyes de difusió</li> <li>• Xarxes socials</li> <li>• Eines de comunicació interna amb els equips de treball</li> </ul>	<p><b>ASSESSORAMENT EN GESTIÓ DEL VOLUNTARIAT:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obligacions i documentació relacionada amb la gestió de voluntariat</li> <li>• Plans de voluntariat</li> </ul>

#### **4.2.- Horari d'atenció**

- L'hora d'atenció de consultes per part de l'empresa serà de dilluns a dijous de 9h a 18h i els divendres de 9 h a 15 h, els dies laborables.
- El termini màxim per contactar amb l'entitat o amb el personal tècnic municipal i de primera resposta serà de 72 hores laborables (excepte en període de vacances), independentment del sistema utilitzat per fer la consulta.
- Quan sigui convenient, a la resposta s'adjuntarà la documentació necessària (model, impresos, etc) així com documentació complementària (guies, manuals, etc).

#### **Clàusula 5. APORTACIÓ DE RECURSOS PERSONALS**

El contracte té subrogació de personal de conformitat al Conveni Col·lectiu vinculat.

Actualment les professionals que gestionen l'oficina són professionals de l'àmbit social, però requereixen suport, formació o complementarietat amb altres professionals experts en l'àmbit jurídic i de suport a la gestió administrativa i funcionament de les entitats i voluntariat.

Es requerirà per a desplegar el projecte:

- Formació continuada i especialitzada a l'equip que atengui i assessori a les entitats i voluntariat
- Una figura de coordinació, seguiment i control del desenvolupament del projecte. Aquesta professional serà també la persona de referència de l'empresa o entitat per l'equip i l'Ajuntament.

#### **Clàusula 6.- CONDICIONS GENERALS PER LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS**

- Tots els serveis relatius a aquesta contractació els coordinarà la cap del Departament d'Acció Comunitària Benestar i Convivència o la persona que aquesta designi.
- En la clàusula anterior, ja hem detallat la necessitat que l'adjudicatària designi una professional que actuarà com a responsable del desenvolupament del servei i es coordinarà de forma periòdica amb els responsables municipals. També es destinarà durant tot el contracte una professional de referència per a les tasques d'interlocució amb l'Ajuntament.
- Totes les professionals hauran de regir la seva actuació d'acord amb els principis i accions recollides en el pla d'actuació municipal d'aquest Ajuntament que fan referència a la gestió de l'Oficina d'Entitats i Punt de Voluntariat per promoure i cuidar el moviment associatiu. I també es tindrà en compte les ODS recollides en l'Agenda Urbana Local; així com l'estratègia del departament on estigui vinculada l'Oficina d'atenció a les entitats i del punt del voluntariat.
- Els professionals vinculats a la prestació dels serveis hauran d'estar disponibles per a la participació en diferents espais de governança i dinamitzar diferents espais amb les entitats i les persones voluntàries.
- En el cas de noves incorporacions, els/les professionals referents del servei hauran de tenir estudis acreditats en cada servei i experiència, en la mesura de lo

possible. Caldrà que l'empresa acrediti aquest fet mitjançant la presentació de la titulació personal, o alternativament en el seu cas, declaració responsable per part de l'empresa on es declari no tenir encara contractats els treballadors/res que s'ocuparan de l'execució del contracte i que acreditarà la mateixa quan els hagi contractat i sempre amb caràcter previ a l'inici de l'activitat contractada.

- En cas de baixa o absència del/ la professional del projecte, l'empresa adjudicatària està obligada a donar resposta al servei i assumirà el compliment de les hores contractades. En cas d'una absència superior a deu dies hàbils caldrà garantir la cobertura de la baixa.
- Els serveis es prestaran durant totes les setmanes de l'any excepte les del mes d'agost i una setmana pel Nadal i una setmana per Setmana Santa.
- L'adjudicatària haurà de facilitar els recursos tècnics i materials necessaris pel desenvolupament del servei. Els serveis es desenvoluparan en dependències municipals i l'Ajuntament facilitarà els espais amb accés a Internet.
- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de gestió suficient per a desenvolupar el servei amb eficàcia.
- Aportar els recursos humans necessaris per fer possible la gestió i organització del servei segons les obligacions i condicions expressades en aquest Plec.
- L'Ajuntament del Prat podrà demanar a l'adjudicatària canvis en el personal quan no es compleixin alguns dels requeriments pel correcte desenvolupament del servei. La no realització suposarà l' incompliment d'una obligació essencial del contracte.
- L'empresa adjudicatària, a més de respondre a totes les seves obligacions laborals, fiscals i de seguretat social, en raó del personal empleat, serà també responsable dels danys i perjudicis que en la prestació del servei, o amb motiu dels mateixos, es puguin ocasionar a tercers o a béns municipals.
- L'adjudicatari haurà d'informar per escrit a l'Ajuntament de qualsevol incidència, queixa o situació que afecti el bon funcionament.
- L'adjudicatari haurà de garantir en tot servei que els professionals adscrits disposen de del certificat d'antecedents penals per treballar amb menors d'edat.
- L'empresa adjudicatària haurà de complir totes les prescripcions de protecció de dades personals regulades per la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD), pel reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en allò que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD) i per la resta de normativa vigent en matèria de protecció de dades.

## **Clàusula 7.- SEGUIMENT I CONTROL**

L'empresa adjudicatària haurà de presentar de forma periòdica:

- Memòria quadrimestral a presentar el darrer dia dels mesos d'abril, setembre i desembre amb indicadors quantitius i qualitius de l'assoliment dels objectius específics en base les accions que s'implementin.

- Memòria anual a presentar durant el mes de gener de cada any de contracte, d'acord amb uns indicadors d'assoliment d'objectius vinculats als objectius d'aquest servei de gestió de l'Oficina, atenció i suport i orientació a les entitats i atenció, formació, captació de voluntariat.
  - Detallar els resultats d'indicadors que valorin la qualitat dels serveis
  - El nombre de persones ateses
  - El nombre d'accions vinculades a l'atenció i suport a les entitats
  - El nombre de persones beneficiàries de cada acció que es programi
  - Definició de perfils i públic diana beneficiari (sexe, grup edat, nacionalitat)
  - L'assoliment dels objectius en base a la satisfacció de les persones ateses o bé implicades en les accions comunitàries.
  - Memòria gràfica: USB amb imatges d'accions, tallers, activitats, material divulgatiu, etc.

El Prat de Llobregat