

Núm. d'expedient: 2025/51422

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS APLICABLE A L'ACORD
MARC AMB DIVERSES EMPRESES PER A LA PRESTACIÓ DE SERVEIS DE
SUPPORT TÈCNIC ALS ENS LOCALS DE LA PROVÍNCIA DE BARCELONA EN
L'ORGANITZACIÓ I LA PLANIFICACIÓ DELS SERVEIS SOCIALS BÀSICS**

1. CONTEXT	3
2. OBJECTE DEL CONTRACTE	4
3. DESCRIPCIÓ GENERAL DELS SERVEIS	4
3.1 Línia 1: Acompanyament a la diagnosi i la planificació estratègica dels serveis socials bàsics	4
3.1.1. Definició d'objectius estratègics:	4
3.1.2. Anàlisi i detecció de necessitats socials:	4
3.1.3. Diagnosi de l'estructura i organització dels serveis socials i definició d'accions de millora.	5
3.1.4. Suport a la revisió de la cartera de serveis socials bàsics.	5
3.2 Línia 2: Anàlisi i revisió del model d'atenció dels SSB	5
3.2.1. Accés al servei i recepció:	6
3.2.2. Acollida i circuit d'urgències:	6
3.2.3. Diagnosi i pla de treball:	6
3.2.4. Seguiment i tancament de casos:	6
3.3 Contractes basats	7
4. TASQUES A REALITZAR PELS CONTRACTISTES	7
4.1 Fase de llançament, d'anàlisi i documental	7
4.2 Fase de participació i disseny de propostes	8
4.3 Fase d'implementació i tancament	9
4.4 Criteris de qualitat	9
5. RESPONSABILITATS DELS AGENTS PARTICIPANTS.....	11
5.1 Responsabilitats de cada contractista.....	11
5.2 Responsabilitats dels ens locals	13
5.3 Responsabilitats de la Diputació de Barcelona	13



6.	HORES DE TREBALL.....	14
7.	RECURSOS PER A LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS	15
7.1	Recursos humans.....	15
7.2	Recursos tècnics	15
8.	DOCUMENTACIÓ A LLIURAR I FORMAT DE PRESENTACIÓ	15
8.1	Documentació a lliurar	15
8.2	Contingut mínim de la documentació a lliurar.....	16
8.3	Format de presentació.....	17
9.	SEGUIMENT I SUPERVISIÓ DELS CONTRACTES BASATS	18
10.	ANNEXOS	20
	Annex 1: Servei de definició d'objectius estratègics: Proposta mínima de guió/índex per a l'elaboració de l'informe final.....	20
	Annex 2: Servei d'Anàlisi i detecció de necessitat socials: Proposta mínima de guió/índex per a l'elaboració de l'informe final	22
	Annex 3: Servei de Diagnosi de l'estructura i organització dels serveis socials i definició d'accions de millora: Proposta mínima de guió/índex per a l'elaboració de l'informe final	23
	Annex 4: Servei de suport a la revisió de la cartera de serveis socials bàsics: Proposta mínima de guió/índex per a l'elaboració de l'informe final.....	24
	Annex 5: Servei d'accés al servei i recepció: Proposta mínima de guió/índex per a l'elaboració de l'informe final	25
	Annex 6: Servei d'acollida i circuit d'urgències: Proposta mínima de guió/índex per a l'elaboració de l'informe final	26
	Annex 7: Servei de diagnosi i pla de treball: Proposta mínima de guió/índex per a l'elaboració de l'informe final	27
	Annex 8: Servei de seguiment i tancament de casos: Proposta mínima de guió/índex per a l'elaboració de l'informe final.....	28

1. CONTEXT

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

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

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

En l'oferta del Catàleg es recull el recurs tècnic "Organització planificació de serveis socials bàsics", que contempla 4 línies de suport. Dues de les quatre línies que s'ofereixen en aquest recurs, i que són objectes de la present contractació, són les següents:

- *"Acompanyament a la diagnosi i la planificació estratègica dels serveis socials bàsics"*: té per finalitat dotar els serveis socials bàsics d'un marc estratègic adaptat al seu entorn i orientat a la seva millora. Inclou la definició d'objectius estratègics, l'anàlisi i detecció de necessitats socials, la diagnosi estructural i organitzativa i la revisió de la cartera de serveis.
- *"Anàlisi i revisió del model d'atenció dels serveis socials bàsics"*: té per finalitat revisar els processos de treball i millorar-los. Inclou diferents fases i circuits d'intervenció i gestió de casos: accés al servei, recepció, acollida, circuit d'urgències, diagnosi, pla de treball, seguiment i tancament de casos.

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 de prescripcions tècniques particulars aplicables a l'acord marc amb diverses empreses és la prestació de serveis de suport tècnic als ens locals de la província de Barcelona en l'organització i la planificació dels serveis socials bàsics.

Aquests serveis han de permetre millorar l'eficiència, l'eficàcia i la qualitat de l'atenció que els Serveis Socials Bàsics (en endavant SSB) dels ens locals ofereixen a la ciutadania, mitjançant eines d'anàlisi organitzativa, planificació estratègica i suport al canvi.

Les actuacions i propostes derivades del suport hauran de ser coherents amb els marcs normatius i estratègics vigents en matèria de serveis socials, drets socials, igualtat i no-discriminació.

3. DESCRIPCIÓ GENERAL DELS SERVEIS

Els serveis que deriven d'aquesta contractació fan referència al suport tècnic als ens locals de la província de Barcelona per al suport a l'organització i la planificació dels serveis socials bàsics, en el marc del suport a la praxi dels i de les professionals de serveis socials bàsics, davant la necessitat de disposar d'eines per poder gestionar les necessitats de les persones usuàries, així com l'atenció a través del coneixement de les funcions i dels serveis que ofereix el sistema social.

Aquests serveis estan adreçats a municipis de més de 5.000 habitants, consells comarcals, consorcis locals i mancomunitats que gestionin equips de serveis socials.

El suport tècnic inclou dues línies de treball:

3.1 Línia 1: Acompanyament a la diagnosi i la planificació estratègica dels serveis socials bàsics

Aquest suport tècnic s'estructura a través de quatre serveis que haurà de realitzar l'empresa o entitat contractista, en funció de la demanda dels ens locals a través del Catàleg de serveis:

3.1.1. Definició d'objectius estratègics:

Consisteix en l'acompanyament en la identificació i redacció d'objectius estratègics en serveis socials.

3.1.2. Anàlisi i detecció de necessitats socials:

Tracta de l'anàlisi participativa amb l'ens local i agents clau, així com de dades existents, per la identificació de necessitats no cobertes o de canvis en l'estructura i organització dels serveis socials, aportant elements de millora.

3.1.3. Diagnosi de l'estructura i organització dels serveis socials i definició d'accions de millora.

3.1.4. Suport a la revisió de la cartera de serveis socials bàsics.

Objectius:

- Objectiu general
 - Donar suport als ens locals en la identificació, disseny i millora de la planificació dels serveis socials bàsics, a través de processos basats en evidències, participatius, flexibles i operatius.
- Objectius específics
 - Definir objectius estratègics de serveis socials bàsics, clars i alineats amb les polítiques socials vigents i el pla de govern local:
 - Acompanyar en la identificació i formulació d'objectius estratègics.
 - Assegurar la coherència dels objectius amb els plans locals, autonòmics en matèria de serveis socials.
 - Pensar la interdepartamentalitat per millorar l'abordatge de les necessitats socials.
 - Detectar i analitzar les necessitats socials no cobertes:
 - Portar a terme un procés d'anàlisi participativa amb els agents clau del servei i del territori per identificar les necessitats socials i emergents.
 - Analitzar les dades disponibles per completar la diagnosi social.
 - Plantejar propostes per a un millor abordatge de les necessitats socials.
 - Realitzar una diagnosi de l'estructura i funcionament de serveis socials bàsics:
 - Analitzar l'organització interna, els recursos humans i materials, les funcions adjudicades i assumides pels i per les professionals del servei.
 - Identificar punts de millora en la gestió i prestació dels serveis socials.
 - Treballar en la millora i actualització de la cartera de serveis socials:
 - Donar suport a la revisió i redefinició de les prestacions i serveis que conformen la cartera de serveis de l'ens local.
 - Concretar i establir propostes per a l'adaptació de la cartera a les necessitats actuals amb equitat.

3.2 Línia 2: Anàlisi i revisió del model d'atenció dels SSB

Aquesta línia tracta de l'anàlisi i millora del model d'atenció dels serveis socials municipals, per revisar els processos de treball i millorar-los de manera global. Inclou les diferents fases i circuits d'intervenció i gestió de casos.

L'anàlisi del model d'atenció haurà d'incloure la revisió dels circuits d'accés, acollida, intervenció i seguiment, amb l'objectiu d'identificar possibles barreres institucionals o

procedimentals i valorar l'impacte diferencial del model d'atenció en funció de les característiques de la població atesa.

Aquest suport tècnic compren quatre serveis, que s'estructuren seguint la seqüència en el temps del procés d'atenció, que haurà de realitzar l'empresa o entitat contractista, en funció de la demanda dels ens locals a través del Catàleg de serveis:

3.2.1. Accés al servei i recepció:

Aquest servei s'inicia quan una persona contacta amb SSB i comprèn la recepció de la seva demanda, la identificació de la persona, la facilitació d'informació i/o la programació d'una primera entrevista.

3.2.2. Acol·lida i circuit d'urgències:

Inclou l'elaboració de criteris per discriminar les situacions d'urgència i del procediment d'atenció. Contempla una o diverses entrevistes per part d'un/a professional de l'equip, de clarificació de la seva demanda, d'exploració i d'anàlisi de les seves necessitats.

3.2.3. Diagnosi i pla de treball:

Aquest servei comprèn les actuacions de la fase de tractament orientades a donar resposta a les necessitats detectades.

3.2.4. Seguiment i tancament de casos:

S'inclouen les accions i estratègies d'aquesta fase i la definició de criteris per al tancament del procés d'atenció.

Objectius:

- Objectiu general
 - Millorar l'eficiència, l'eficàcia, la qualitat i l'equitat, a través del propi model d'organització i d'atenció dels serveis socials bàsics, mitjançant un procés d'anàlisi, diagnosi i proposta de millora que permeti adequar-lo a les necessitats socials, reforçant el treball coordinat i en xarxa, la intervenció comunitària i l'atenció centrada en la persona.
 - Objectius específics
 - Revisar rols, funcions dels diferents professionals del Servei.
 - Revisar i analitzar circuits interns de treball.
 - Dissenyar o millorar els processos i procediments que tenen lloc en les diferents fases i circuits d'intervenció i gestió de casos.
 - Definir i donar suport a la implementació d'un sistema eficient de seguiment i avaluació de casos.
-

- Analitzar i millorar el circuit d'atenció a les urgències, garantint una resposta àgil i adequada a cada situació.
- Incorporar mecanismes de prevenció i intervenció immediata per reduir l'impacte de les situacions urgents que es puguin produir.
- Definir propostes de millora.

3.3 Contractes basats

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

La durada dels contractes basats serà d'un màxim de 8 mesos.

Mitjançant aquest acord marc es preveu realitzar el suport a 18 ens locals durant la seva vigència inicial, si bé el nombre final de suports que s'hauran de realitzar dependrà de les sol·licituds dels ens locals que hagin estat admeses.

4. TASQUES A REALITZAR PELS CONTRACTISTES

Les tasques que es desenvolupin en el marc d'aquest suport es portaran a terme sota la supervisió del Servei de Suport als Serveis Socials Bàsics (en endavant SSSSB) de la Gerència de Serveis Socials de la Diputació de Barcelona. Comporten l'acompanyament i l'assessorament a l'equip tècnic de l'ens local per tal de prestar uns serveis públics de qualitat en matèria de serveis socials.

Per a la realització dels tots els serveis esmentats al punt anterior d'ambdues línies de treball, el contractista haurà de realitzar les següents tasques, estructurades en tres fases:

4.1 Fase de llançament, d'anàlisi i documental

Aquesta fase comprèn les actuacions següents:

- o Organitzar i assistir a la reunió de llançament amb l'ens local i la direcció tècnica del SSSSB, per tal de concretar el suport i el pla de treball.
- o Definir el **Pla de treball**: veure contingut mínim del mateix a la cl.8.2.1 d'aquest plec.

- El pla de treball i l'acta de la reunió de llançament s'hauran de lliurar a la direcció tècnica del SSSSB en els 15 dies naturals posteriors a la realització de la reunió de llançament del suport amb l'ens local.
- Identificar, recopilar i analitzar la documentació disponible i elaborar les conclusions que se'n desprenguin
- Identificar i incorporar els indicadors que permetin conèixer les causes, dimensió, evolució i conseqüències de discriminació.
- Identificar i analitzar les funcions i responsabilitats dels i les diferents professionals de l'equip de serveis socials.
- Revisar i analitzar els circuits interns de treball, circuits de derivació, coordinacions i ús de recursos.
- Identificar els punts crítics, sobrecàrregues, duplicitats i espais d'oportunitat de millora.
- Realitzar l'anàlisi documental i organitzativa. Això haurà de permetre identificar elements rellevants vinculats a l'estructura del servei, als perfils de població atesa i a les necessitats detectades, tenint en compte possibles diferències en l'accés, l'ús i la resposta dels serveis socials bàsics en funció de les característiques socials i territorials de l'ens local.

4.2 Fase de participació i disseny de propostes

Aquesta fase inclou:

- Participar en les reunions de seguiment amb la direcció tècnica del SSSSB, amb l'objectiu d'analitzar el grau d'execució de cada servei i resoldre els dubtes que es puguin plantejar.
- Preparar i lliurar a la direcció tècnica del SSSSB els guions de les sessions de treball, per la seva validació, amb una antelació mínim d'una setmana a la realització d'aquestes actuacions.
- Convocar, organitzar i dinamitzar les accions previstes en el pla de treball: entrevistes, sessions de treball grupal, treball de camp, entre d'altres.
- Definir objectius estratègics, línies d'actuació i indicadors de seguiment en els serveis de la línia 1.
- Redactar propostes de millora en els serveis de la línia 2.

- Elaborar documents de síntesi i seguiment de la planificació, en format útil i operatiu.
- Elaborar un recull de les conclusions de cada sessió de treball.
- Vetllar, en el disseny i desenvolupament de les entrevistes, sessions de treball grupal, grups focals i altres dinàmiques, per una participació representativa dels diferents perfils professionals i agents implicats, evitant biaixos en la recollida d'informació i adaptant, si escau, els formats, llenguatge i dinàmiques a les característiques de les persones participants.

4.3 Fase d'implementació i tancament

Aquesta fase inclou un conjunt d'accions que van dirigides a l'ens local:

Dissenyar i facilitar un pla de desplegament gradual de les accions acordades en la fase 4.2 d'aquest plec.

- Donar suport i acompanyament a l'equip de l'ens local (directiu i tècnic) davant dels dubtes d'implementació.
- Elaborar eines de seguiment i avaluació contínua (indicadors, quadres de comandaments, informes de seguiment, entre d'altres).
- Identificar els punts febles o obstacles de cara a la implementació i propostes d'ajustaments.
- Redactar un esborrany de l'**Informe final** amb el contingut mínim d'acord amb l'establert a la cl. 8.2.2, i lliurar-lo al SSSSB i a l'ens mitjançant l'eina i configuració que determini la Diputació de Barcelona, en el termini establert a la cl. 8.1.
- Lliurar l'**Informe final** amb les consideracions consensuades amb el SSSSB i l'ens local, en el termini i contingut mínim establert a la cl. 8.1., i 8.2.2.
- Lliurar un **Informe executiu**.

4.4 Criteris de qualitat

L'empresa contractista s'obliga a executar el servei amb el màxim de diligència, professionalitat i subjecció estricta a les prescripcions tècniques detallades en el Plec de Prescripcions Tècniques (PPT), ajustant-se als estàndards de qualitat exigits. L'incompliment total o parcial de les obligacions relatives a la qualitat del servei, així com la prestació defectuosa o el retard en el compliment dels terminis, donarà lloc a l'aplicació de les penalitzacions previstes en la clàusula 3.6 del PCAP. A aquests

efectes, es considera incompliment dels criteris de qualitat dels materials i documents, i l'incompliment en els estàndards de qualitat de la prestació del servei els següents:

4.4.1. Lliurament de materials i documents defectuosos de manera reiterada.

Es parla de defecte reiterat quan :

- Els errors es repeteixen en diversos documents o en el temps
- Hi ha advertiments previs o de millora no atesos
- Es detecta un patró sistemàtic de mala pràctica documental

S'apliquen criteris quantitius, temporals i qualitatius:

1. Criteris quantitius:
 - a. 3 o més situacions o incidències similars, en casos similars documentats (sempre que aquestes hagin estat provocades pel mateixa/ contractista en el període de temps d'un mateix contracte basat)
2. Criteri temporal:
 - a. Errors repetits en un període continuat
 - b. Persistència malgrat el pas del temps i l'experiència acumulada
3. Criteri de qualitat:
 - a. S'ha fet un o dos avisos, requeriment o instruccions, però els errors continuen produint-se posteriorment

Material o treball defectuós

Criteris principals:

1. Errors formals o estructurals
 - a. Documents incomplets (manca d'apartats essencials)
 - b. Mala redacció que dificulta la comprensió
2. Contingut insuficient o inadequat
 - a. Informació rellevant omesa
 - b. Descripcions molt genèriques o incomplertes
 - c. Manca de coherència entre els fets descrits i les conclusions
 - d. No justificació de propostes de millora o de decisions
 - e. Incoherència entre els apartats de les eines utilitzades i el seu contingut
3. Inexactitud
 - a. Dades incorrectes o no verificades
 - b. Contradiccions internes en el mateix document
 - c. Informació no actualitzada
4. Incompliment acord marc
 - a. No respectar els terminis de lliurament

4.4.2.- Incompliments dels estàndards de qualitat de la prestació del servei

1. Planificació i organització de les sessions
 - a. Convocatòries realitzades amb poca antelació (igual < 1 setmana)
 - b. Convocatòries amb informació incompleta (ordre del dia, objectius)
 - c. Sessions que no segueixen el la de treball previst, sense haver-ho pactat amb la direcció del suport
 - d. Manca de coordinació logística repetida (espai, recursos)
2. Definició d'objectius i enfocament estratègic
 - a. Objectius inexistents, no comunicats als participants o confusos
 - b. Desviacions constants del tema central
3. Dinamització i conducció de la sessió
 - a. Monopolització de la paraula per part d'alguns participants sense moderació
 - b. Dinàmiques poc inclusives de cara a la participació de qualsevol perfil professional present a la sessió
 - c. Manca d'ús de tècniques de dinamització relacionada amb la finalitzat de la sessió
 - d. Gestió deficient del temps (no s'arriba als punts clau)
 - e. Necessitat constant de redreçament de les dinàmiques, i conducció del grup per part de tècnics i tècniques del Servei de Suport a Serveis Socials.

5. RESPONSABILITATS DELS AGENTS PARTICIPANTS

Els agents que participen en la contractació d'aquests serveis tècnics especialitzats són:

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

5.1 Responsabilitats de cada contractista

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

- Prestar el servei en els termes previstos en el contracte i segons el pla de treball acordat a la reunió de llançament.
- Proporcionar les plataformes o programari necessari per a poder realitzar les sessions online.
- Recopilar tota la documentació i informació que sigui rellevant per assolir l'objecte de l'assessorament. En cap cas, les empreses contractistes podran fer cap tractament de les dades personals de les persones usuàries dels serveis socials, que les identifiquin o puguin identificar-les.
- Analitzar tota la documentació i informació quantitativa i qualitativa que l'ens local i/o el SSSSB li trameti i sigui rellevant per a l'objecte de contracte.
- Planificar, d'acord amb les persones responsables de l'ens local i del SSSSB, el calendari, el **Pla de treball**, les visites, les sessions de treball, així com tota aquella activitat que conforma el treball de camp de l'assessorament.
- Desenvolupar els treballs d'acord amb la programació, metodologia i condicions establertes al **Pla de treball** acordat entre les parts, així com ajustar la planificació i coordinació sempre que sigui necessari en interès de l'efectiu compliment de l'encàrrec. Informar al SSSSB de qualsevol imprevist o fet sobrevingut que posi en risc el correcte desenvolupament de l'encàrrec.
- Desenvolupar metodologies que s'ajustin a les especificitats dels treballs de consultoria i garanteixin els estàndards de qualitat exigits.
- Assignar un/a responsable del suport tècnic o assessorament que actuï com a interlocutor/a amb els referents de la Diputació de Barcelona i amb els referents de l'ens local.
- Elaborar i lliurar al SSSSB tota la documentació parcial i definitiva que se'n deriva de l'execució del contracte, segons el calendari previst, els termes acordats, i segons els requeriments formals de l'apartat 8 d'aquests plecs, prèvia revisió per part de l'equip tècnic del SSSSB.
- Convocar, participar i dinamitzar les reunions i sessions de treball, visites, ja siguin en format presencial o telemàtic, amb un sol ens local.
- Coordinar la comunicació entre els diferents agents participants així com assumir les tasques de secretaria tècnica derivades de les reunions de planificació, seguiment i validació de documentació.
- Participar de forma activa en la presentació del treball realitzat i dels resultats a l'ens local, si s'escau.

5.2 Responsabilitats dels ens locals

- Nomenar un/a professional del servei que haurà d'assumir la coordinació des de la seva pròpia organització amb una dedicació de temps suficient i adequada a les necessitats. Aquesta persona actuarà com a interlocutor/a amb el SSSSB i el contractista, i participarà a les sessions de treball.
- Participar en les reunions de llançament, seguiment i validació que es convoquin durant l'assessorament, així com en les entrevistes i sessions de treball amb els professionals municipals.
- Garantir la participació dels i de les professionals necessàries en funció de cada assessorament.
- Trametre a l'equip tècnic de l'empresa contractista tota aquella documentació i informació que pugui ser rellevant per a l'objecte d'anàlisi i pertinent per al desenvolupament del servei a prestar.
- Posar a disposició de l'equip tècnic de l'empresa contractista els recursos materials i equipaments que més s'ajustin a les necessitats del servei a prestar i que permetin el correcte desenvolupament de les sessions de treball que es puguin organitzar.

5.3 Responsabilitats de la Diputació de Barcelona

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

- Liderar la direcció tècnica del servei de suport tècnic o assessorament objecte de contracte.
- Definir conjuntament la tipologia de sessions a realitzar en la fase inicial.
- Facilitar la coordinació entre les parts implicades. Participar en les reunions de llançament, seguiment i de validació que es determinin en el marc de l'assessorament, i en tallers i/o sessions que es puguin organitzar.
- Revisar la documentació elaborada per la consultora i fer-ne orientacions i modificacions, si s'escau.
- Fer seguiment de totes les actuacions vetllant pel compliment dels compromisos i acords establerts.

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

6. HORES DE TREBALL

A continuació es detallen les hores màximes estimades per tipologia de servei, el nombre de serveis estimats i el total d'hores estimades per cada servei, en vigència inicial:

	Hores estimades per servei	Nombre de serveis estimats	Total hores estimades en vigència inicial
Línia d'actuació 1: Acompanyament a la diagnosi i la planificació estratègica dels serveis socials bàsics			
<i>Serveis:</i>			
Definició d'objectius estratègics	103	3	309
Anàlisi i detecció de necessitats socials	93	3	279
Diagnosi de l'estructura i organització dels serveis socials i definició d'accions de millora	110	3	330
Suport a la revisió de la cartera de serveis socials bàsics	110	3	330
Línia d'actuació 2: Anàlisi i revisió del model d'atenció			
<i>Serveis:</i>			
Accés al servei i recepció	90	2	180
Acollida i circuit d'urgències	90	1	90
Diagnosi i pla de treball	90	2	180
Seguiment i tancament de casos	90	1	90
TOTAL		18 serveis	1.788 hores

7. RECURSOS PER A LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS

Per a cada servei que es presta, les empreses o entitats contractistes hauran de comptar amb els següents recursos:

7.1 Recursos humans

Per a l'execució de l'encàrrec, hauran de disposar de l'equip mínim de professionals següent:

- **1 Tècnic/a amb funcions de coordinació** que, a banda de les funcions pròpies del tècnic/a, desenvoluparà també les funcions de lideratge i coordinació que garanteixin el correcte compliment de les condicions de qualitat. Assumirà també la interlocució entre el/la tècnic/a adscrit al contracte i la resta d'agents implicats.
- **1 Tècnic/a** que exercirà les funcions de planificació de l'assessorament, les pròpies de l'anàlisi quantitatiu i qualitatiu, la preparació, dinamització i anàlisi dels grups de discussió i de les entrevistes, i la redacció pròpia de la tota la documentació requerida per a l'execució del contracte.

Una vegada adjudicats els contractes basats, si bé aquests coincidiran en el període d'execució, la realització dels mateixos s'ajustarà a les necessitats organitzatives dels ens locals i a les càrregues de l'equip de l'empresa contractista, sense que això suposi disposar de més personal del que s'ha considerat en aquesta clàusula.

7.2 Recursos tècnics

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

8. DOCUMENTACIÓ A LLIURAR I FORMAT DE PRESENTACIÓ

8.1 Documentació a lliurar

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

Fases	Documentació a lliurar	Termini
Fase de llançament, d'anàlisi i documental	Acta reunió de llançament ⁽¹⁾	15 dies naturals posteriors a la reunió de llançament.
	Pla de treball	
Fase de participació i disseny de propostes	Guions de les sessions del grup de treball, focus grup, o d'entrevistes, per la seva validació	7 dies naturals abans de l'inici del procés d'entrevistes o grups de treball
	Recull de les conclusions de cada sessió de treball, així com anàlisi o proposta documental si així es considera i s'acorda en la reunió de llançament	10 dies naturals després de la sessió de treball
Fase d'implementació i tancament	Esborrany informe final per la seva revisió abans de la seva validació per les parts implicades	15 dies naturals després de la darrera sessió de treball
	Informe final i documentació generada de les actuacions o sessions de treball	21 dies naturals posteriors a la validació de l'esborrany l'informe final
	Informe executiu	Conjuntament amb l'informe final

⁽¹⁾ L'acta haurà de ser validada per la Diputació de Barcelona, que en tindrà la responsabilitat final.

8.2 Contingut mínim de la documentació a lliurar

- Pla de treball:

- Objectius de l'assessorament.
- Definició del grup motor i equips de treball.
- Metodologia:
 - Recull de les actuacions o sessions de treball a desenvolupar i la previsió d'hores per al seu desenvolupament: sessions de treball de grupal, entrevistes, grups focals, dinàmiques participatives, entre d'altres.
 - Activitats de treball de camp previstes amb el seu calendari, participants i la previsió d'hores per al seu desenvolupament.
- Resultats esperats i documentació a generar.
- Data d'entrega de l'esborrany de l'Informe Final.

- **Informe Final:**

El contingut mínim de l'Informe final per cadascuna de les tipologies de serveis inclosos en les dues línies d'actuació mencionades en la cl.3 d'aquest plec, s'inclou en els annexos, els quals equivalen a l'Informe final, detallats a continuació:

LÍNIA 1: Acompanyament a la diagnosi i la planificació estratègica dels serveis socials bàsics

- Annex 1: Servei de definició d'objectius estratègics: Proposta mínima de guió/índex per a l'elaboració de l'informe final
- Annex 2: Servei d'Anàlisi i detecció de necessitat socials: Proposta mínima de guió/índex per a l'elaboració de l'informe final
- Annex 3: Servei de Diagnosi de l'estructura i organització dels serveis socials i definició d'accions de millora: Proposta mínima de guió/índex per a l'elaboració de l'informe final
- Annex 4: Servei de suport a la revisió de la cartera de serveis socials bàsics: Proposta mínima de guió/índex per a l'elaboració de l'informe final

LÍNIA 2: Anàlisi i revisió del model d'atenció dels SSB

- Annex 5: Servei d'accés al servei i recepció: Proposta mínima de guió/índex per a l'elaboració de l'informe final
- Annex 6: Servei d'acollida i circuit d'urgències: Proposta mínima de guió/índex per a l'elaboració de l'informe final
- Annex 7: Servei de diagnosi i pla de treball: Proposta mínima de guió/índex per a l'elaboració de l'informe final
- Annex 8: Servei de seguiment i tancament de casos: Proposta mínima de guió/índex per a l'elaboració de l'informe final

- **Informe Executiu:**

- Recull de totes les activitats realitzades en el marc de l'assessorament, 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://imatgecorporativa.diba.cat/ca/>) en la totalitat de la documentació relativa al suport tècnic. Així mateix, la imatge corporativa de la Diputació de Barcelona serà inclosa en totes aquelles activitats de difusió i comunicació que pugui realitzar el contractista.

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

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

Aquesta presentació institucional la farà sempre la Diputació de Barcelona, comptant, si escau, amb la col·laboració de l'empresa o entitat contractista i amb les pautes i criteris que, per aquest efecte, determini la Diputació de Barcelona.

9. SEGUIMENT I SUPERVISIÓ DELS CONTRACTES BASATS

La Diputació de Barcelona es reserva el dret a fer els controls, seguiments i supervisions de les intervencions que consideri oportuns. El cap del Servei de Suport als Serveis Socials Bàsics, com a responsable del contracte, o el personal tècnic que designi, com a persones 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 la 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 prestació de servei sobre les necessitats expressades pels ens locals i sobre la informació que en cada cas es pretengui obtenir.
- La Diputació de Barcelona es reserva el dret a efectuar els controls de qualitat dels treballs realitzats que consideri oportuns d'acord amb la metodologia establerta i recollida en el present plec. Aquests controls de qualitat els podrà realitzar mitjançant la convocatòria de reunions de seguiment, revisions parcials de documents amb els ens locals i seguiment del compliment dels terminis acordats. També pot assistir a la realització de les entrevistes, grups de discussió o altres espais.



- Convocar la reunió de llançament, la reunió de seguiment i la reunió de tancament i valoració. En el decurs de la reunió de seguiment, es preveu que es puguin adoptar mesures correctores per donar compliment als criteris de qualitat del servei.

10. ANNEXOS

ANNEXOS SUPORT LÍNIA 1: Acompanyament a la diagnosi i la planificació estratègica dels serveis socials bàsics

Annex 1: Servei de definició d'objectius estratègics: Proposta mínima de guió/index per a l'elaboració de l'informe final

1.- Presentació i contextualització

2.- Metodologia: fases de treball, indicadors, bibliografia i mecanismes de participació (entrevistes, grups de treball, enquestes d'opinió, que incloguin regidories i altres departaments de l'ens local)

3.- Marc conceptual:

- Dimensions i eixos, així com assegurar la coherència dels objectius amb els plans locals, autonòmics en matèria de serveis socials
- Enfocament d'equitat i perspectiva intersecional

4.-Diagnosi i escenaris de futur: capacitat i escenari de sostenibilitat

5.- Introducció als objectius estratègics proposats i presentació del contingut de cada fitxa

6.- Objectiu estratègic 1 (Justificació, resultat esperat)

Cada actuació hauria d'incorporar: resultat esperat, indicadors, destinataris, temporalitat

Actuació 1.1
Actuació 1.2
Actuació 1.3
Actuació 1.4

Objectiu estratègic 2

Cada actuació hauria d'incorporar: resultat esperat, indicadors, destinataris, temporalitat

Actuació 2.1.
Actuació 2.2
Actuació 2.3
Actuació 2.4

Objectiu estratègic 3

Cada actuació hauria d'incorporar: resultat esperat, indicadors, destinataris, temporalitat



Actuació 3.1
Actuació 3.2
Actuació 3.3
Actuació 3.4

7. Operativització de les actuacions tenint en compte:

- La **co-responsabilitat** en l'execució de les accions, indicant clarament quins departaments (més enllà de Serveis Socials) hi estan implicats.
- La necessitat de **coordinació** amb altres àrees de l'ens local per al seu desplegament.
- Identificació de serveis o àrees clau per abordar factors estructurals que afecten col·lectius específics.
- El seguiment i governança.

8.- Annexos

Annex 2: Servei d'Anàlisi i detecció de necessitat socials: Proposta mínima de quí/índex per a l'elaboració de l'informe final

- 1.- Presentació i contextualització (objectius generals i específics, marc normatiu i conceptual, àmbit territorial...)
- 2.- Metodologia: tipus d'estudi, fonts d'informació, fases de treball, indicadors, bibliografia i mecanismes de participació (entrevistes, grups de treball, enquestes d'opinió)
- 3.- Diagnosi de l'entorn i fonts de discriminació directa/indirecta/institucional
 - 3.1 Sociodemogràfic
 - 3.2 Socioeconòmic
 - 3.3 Recursos i serveis: diagnosi per àmbits estructurals: accés, condicions, col·lectius a qui s'adreça i els que queden fora, estigmatització...)
- 4.- Detecció de necessitats socials
 - 4.1 Percepció de les necessitats socials (entitats, professionals, ciutadania...)
 - 4.2 Necessitats per àmbits de població
 - 4.3 Necessitats amb mirada interseccional
 - Identificació de col·lectius prioritàris
 - Barreres estructurals detectades
 - Mapatge de desigualtats creuades
- 5.- Anàlisi de la informació, interpretació i conclusions
- 6.- Propostes i recomanacions estratègiques amb mirada interseccional
- 7.- Annexos

Annex 3: Servei de Diagnosi de l'estructura i organització dels serveis socials i definició d'accions de millora: Proposta mínima de guió/índex per a l'elaboració de l'informe final

- 1.- Presentació (menció a la declaració de municipi cuidador)
- 2.- Metodologia: fases de treball, fonts consultades, indicadors, bibliografia i mecanismes de participació (entrevistes, grups de treball, enquestes d'opinió)
- 3.- Marc conceptual
- 4.- Context geogràfic i administratiu del municipi
 - Concentració vulnerabilitats territorials
 - Mobilitat
- 5.- Context sociodemogràfic del municipi
 - Dades bàsiques
 - Dades creuades
- 6.- Serveis, recursos i dispositius
- 7.- Anàlisi qualitatiu (resultats de les entrevistes i grups focals/tallers participatius) segons els eixos del model de municipi cuidador
 - Sobrerepresentació col·lectius
 - Infrarepresentació col·lectius
 - Detecció de biaixos no conscients
- 8.- Conclusions/DAFO (Debilitats, Amenaces, Fortaleses i Oportunitats)
- 9.- Línies estratègiques
 - Organitzatives
 - Metodològiques
- 10.- Annexos



**Annex 4: Servei de suport a la revisió de la cartera de serveis socials bàsics:
Proposta mínima de guió/índex per a l'elaboració de l'informe final**

- 1.- Presentació i contextualització (context, municipal i de servei, justificació, marc legal i normatiu, objectius del procés de revisió)
- 2.- Metodologia de treball
- 3.- Marc de referència (cartera de ss vigent, estructura funcional del servei,..)
- 4.- Diagnosi de la cartera de serveis socials bàsics, demanda i mancances
- 5.- Avaluació qualitativa i bones pràctiques
- 6.- Propostes de revisió (millores o modificacions, propostes d'incorporació de nous serveis o estructura,..)
- 7.- Conclusions i recomanacions estratègiques
- 8.- Annexos

ANNEXOS SUPORT LÍNIA 2: Anàlisi i revisió del model d'atenció dels SSB

Annex 5: Servei d'accés al servei i recepció: Proposta mínima de guió/índex per a l'elaboració de l'informe final

- 1.- Introducció
 - 2.- Objectius del suport abast i metodologia de treball
 - 3.- Marc conceptual, legal i normatiu
 - 4.- Descripció del circuit d'accés i acollida (tipologia situacions, funcionament circuit, cobertura, recursos i dispositius...)
 - 5.- Anàlisi de dades i funcionament
 - Buidatge metodològic i mancances
 - Matrius mínimes de creuament sobre dades d'habitatge, renda, educació...
 - Barreres administratives i físiques, i de procediment
 - 6.- Diagnosi
 - 6.1 Diagnosi social
 - Anàlisi sociodemogràfic, dades d'atenció dels SSB, valoració de l'oferta de serveis
 - Marc analític interseccional
 - Anàlisi de complexitat i perfils predominants
 - Ajust entre necessitats detectades i estructura del servei
 - 6.2 Diagnosi de material i metodologia
 - Servei
 - Extern
 - 7.- Coordinacions i derivacions
 - 8.- Valoració qualitativa
 - 9.- Indicadors de seguiment i valoració
 - 10.- Conclusions
 - 11.- Propostes de millora
 - 12.- Annexos
-



Annex 6: Servei d'acollida i circuit d'urgències: Proposta mínima de guió/índex per a l'elaboració de l'informe final

- 1.- Introducció
- 2.- Objectius del suport, abast i metodologia de treball
- 3.- Marc legal i normatiu (referències normatives, definició de situació d'urgència social, principi d'intervenció ne situacions d'urgència social...)
- 4.- Descripció del circuit d'urgències (tipologia situacions, funcionament circuit, cobertura, recursos i dispositius...)
- 5.- Anàlisi de dades i funcionament
- 6.- Coordinacions i derivacions
- 7.- Valoració qualitativa
- 8.- Indicadors de seguiment i valoració
- 9.- Conclusions
- 10.- Propostes de millora
- 11.- Annexos

Annex 7: Servei de diagnosi i pla de treball: Proposta mínima de guió/índex per a l'elaboració de l'informe final

- 1.- Introducció
- 2.- Objectius del suport abast i metodologia de treball
- 3.- Marc normatiu i estratègic de referència
- 4.- Diagnosi social, i diagnosi de material i metodologia
 - Servei
 - Extern
- 5.- Anàlisi DAFO:
- 6.- Eixos i línies de treball
- 7.- Model operatiu del pla de treball
 - Estructura
 - Tipologies
 - Revisió
 - Integració transversal
- 8.- Indicadors de seguiment i valoració
- 9.- Resultat del procés d'assessorament
- 10.- Annexos

**Annex 8: Servei de seguiment i tancament de casos: Proposta mínima de
quí/índex per a l'elaboració de l'informe final**

- 1.- Introducció i context
- 2.- Marc normatiu i estratègic de referència
- 3.- Objectius del suport, abast i metodologia de treball
- 3.- Diagnosi social (anàlisi sociodemogràfic, dades d'atenció dels SSB, valoració de l'oferta de serveis)
- 4.- Diagnosi del funcionament
 - Anàlisi i reflexions: vulnerabilitats, barreres institucionals, riscos intervencions fragmentades, biaixos pràctica professional...
 - Anàlisi DAFO en base al seguiment, gestió i tancament de casos
- 5.- Acords conceptuals, eines i instruments revisats
- 6.- Eixos i línies de treball per al seguiment, gestió, transversalitat i tancament de casos
- 7.- Indicadors de seguiment i valoració
- 8.- Conclusions
- 9.- Annexos

Metadades del document

Núm. expedient	2025/0051422
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques particulars aplicable 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 l'organització i la planificació dels serveis socials bàsics

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Miguel Angel Manzano Rodriguez (TCAT)	Cap del Servei de Suport als Serveis Socials Bàsics	Signa	27/05/2026 08:58

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
3ca373aa5178b9f0b9ab	https://seuelectronica.diba.cat	

