

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ACOMPANYAMENT ORGANITZACIONAL DEL CONSORCI DE BENESTAR SOCIAL GIRONÈS-SALT

1. Objecte del contracte

L'objecte del present contracte és la prestació del **servei d'acompanyament organitzacional del Consorci de Benestar Social Gironès-Salt** (d'ara endavant, el Consorci), amb la finalitat de promoure una cultura organitzativa cohesionada, participativa i orientada a la gestió democràtica del personal.

El servei inclou sessions d'acompanyament individual i grupal adreçades a les direccions, caps d'àrea, equips tècnics i personal administratiu del Consorci.

2. Definició del servei i objectius

2.1. Definició

El servei d'acompanyament organitzacional té com a finalitat reforçar la cohesió interna i el treball en equip de tot el personal del Consorci mitjançant la incorporació transversal de les cures i la gestió democràtica. Això implica treballar les relacions professionals, la comunicació i la presa de decisions des d'un model basat en la confiança, la participació i la corresponsabilitat.

Els àmbits que es treballaran seran els següents: la visió o el propòsit, l'organització interna, el lideratge, la gestió de conflictes, la comunicació interna i el feedback, la gestió de l'estrès, la gestió de la discriminació i la relació amb l'entorn.

Les sessions —individuals, grupals i de comandaments— es plantegen com espais segurs on es promou l'escolta, la igualtat de veu, la gestió emocional i la resolució de conflictes des d'una mirada restaurativa. La metodologia combina l'assessorament i facilitació per dotar els equips d'eines que permetin integrar les cures en el dia a dia i avançar cap a formes de funcionament més horitzontals i participatives. L'avaluació del servei se centra en mesurar fins a quin punt milloren la cohesió, el benestar, la participació i la distribució del poder dins l'organització, assegurant que el procés contribueix realment a transformar la cultura organitzativa cap a un model més cuidat, democràtic i col·lectiu.

2.2. Objectius específics

-Promoure una cultura organitzativa basada en la cura, la confiança, la transparència i la corresponsabilitat.

-Enfortir la cohesió interna i el treball en equip, tant dins de cada àrea com en el conjunt del Consorci.

-Impulsar formes de gestió democràtica, fomentant la participació real i la presa de decisions compartida.

- Acompanyar els comandaments en el desenvolupament d'un lideratge conscient, cuidat i no jeràrquic.
- Proporcionar eines per a la gestió emocional, la prevenció de la discriminació i la resolució de conflictes des d'un enfocament restauratiu.
- Millorar el benestar personal i col·lectiu a través de pràctiques de cura i autocura.

3. Recursos humans

La persona professional responsable del servei haurà de disposar de:

- Llicenciatura o grau en Psicologia.
- Formació específica en supervisió o acompanyament organitzacional, especialment en psicologia orientada a processos.
- Experiència mínima de 10 anys en supervisió o acompanyament a organitzacions.

4. Característiques del servei

En totes les sessions —individuals, grupals i de comandaments— s'haurà de treballar explícitament:

- la cura mútua,
- la comunicació no violenta,
- la participació equitativa,
- la distribució del poder,
- la corresponsabilitat,
- la gestió emocional,
- la presa de decisions compartida,
- la cohesió i el treball col·lectiu.

4.1. Destinataris

El servei s'adreça a tot el personal del Consorci desglossat en diferents grups:

- Equip de comandaments: direcció del Consorci, direcció de serveis, direcció d'atenció primària, caps de programes i cap de l'àrea de gènere.
- Equips tècnics:
 - Serveis Socials d'Atenció Primària (Gironès i Salt)

- Infància i família
- Inclusió i acció comunitària
- Servei d'informació i atenció a la dona
- Personal administratiu

5. Sessions i distribució horària

El servei inclou un total de **187 hores (*)**, distribuïdes en:

5.1. Sessions per a comandaments

Objectiu: reforçar el lideratge, la cohesió entre comandaments i la gestió dels equips.

- Direcció: 10 sessions d'1,5 h
- Equip directiu: 10 sessions de 2 h
- Direcció Atenció Primària: 4 sessions d'1,5 h
- Direcció de serveis: 4 sessions d'1,5 h
- Cap infància i família: 4 sessions d'1,5 h
- Cap inclusió i acció comunitària: 4 sessions d'1,5 h
- Cap de gènere: 4 sessions d'1,5 h

5.2. Sessions per a equips

Objectiu: treballar la cohesió interna, la relació entre equips i la relació amb comandaments i organització.

- Equip SIS: 4 sessions de 2 h
- Equip inclusió i comunitària: 4 sessions de 2 h
- Equip serveis: 4 sessions de 2 h
- Equip gènere: 4 sessions de 2 h
- Equip atenció primària Gironès: 6 sessions de 2 h
- Equip atenció primària Salt: 6 sessions de 2 h

(*) al total d'hores s'ha d'afegir 0,55h de preparació (121hores + 66,55 hores de preparació)

5.3. Calendari

El cronograma del calendari anual de les sessions seria el següent:

Direcció	10,00
Equip directiu	10,00
Direcció serveis	4,00
Cap infància/família	4,00
Cap actuacions comunitàries	4,00
Cap gènere	4,00
Equip serveis	4,00
Equip gènere	4,00
Equip comunitari	4,00
Equip infància SIS	4,00
Direcció Atenció Primària	4,00
Equip Primària Gironès	6,00
Equip Primària Salt	6,00

[illegible]

6. Metodologia

La metodologia del servei haurà de ser participativa, vivencial i orientada a processos, combinant diferents formats d'intervenció que permetin abordar tant els aspectes organitzatius com els relacionals i individuals. El conjunt de les actuacions s'haurà d'adaptar a les necessitats específiques de cada equip i del Consorci en el seu conjunt, garantint un enfocament flexible però coherent amb els objectius del contracte.

La metodologia combinarà tres eixos principals: formació, assessorament i acompanyament/facilitació.

6.1. Formació

La formació tindrà un caràcter experiencial i aplicat, orientat a dotar els equips i comandaments d'eines conceptuais i pràctiques que permetin transformar la cultura organitzativa.

Objectius de la formació

- Transformar la cultura organitzativa, promovent valors de cooperació, corresponsabilitat, cura i gestió democràtica.
- Introduir marcs de comprensió compartits que ajudin a interpretar les dinàmiques internes, els rols, els conflictes i els processos de canvi.
- Facilitar un llenguatge comú que permeti millorar la comunicació interna i la comprensió mútua entre equips i comandaments.
- Proporcionar eines personals i grupals per a la gestió emocional, la presa de decisions, la resolució de conflictes i el treball en equip.

Enfocament metodològic

- Sessions amb continguts teòrics breus combinats amb exercicis pràctics.
- Dinàmiques participatives, role-playing, anàlisi de casos i reflexió guiada.
- Adaptació dels continguts a les necessitats detectades en cada equip.
- Materials de suport i recursos per a la transferència al lloc de treball.

Resultats esperats

- Millora del coneixement compartit sobre el funcionament organitzatiu.
- Increment de les competències de lideratge i treball en equip.
- Major consciència sobre els processos interns i les relacions professionals.

6.2. Assessorament

L'assessorament consistirà en un suport expert orientat a donar resposta a necessitats concretes de l'organització, els comandaments o els equips.

Objectius de l'assessorament

- Oferir orientació especialitzada en temes específics que requereixin una mirada externa professional.

- Aportar experiències i bones pràctiques d'altres organitzacions que puguin inspirar processos de millora.
- Acompanyar la direcció i els comandaments en la presa de decisions estratègiques o en la gestió de situacions complexes.
- Donar suport en la definició o revisió de protocols, circuits o dinàmiques internes quan sigui necessari.

Enfocament metodològic

- Reunions de treball amb comandaments o equips.
- Anàlisi de situacions concretes i proposta d'alternatives.
- Elaboració de recomanacions operatives i estratègiques.
- Coordinació amb la direcció del Consorci per garantir coherència organitzativa.

Resultats esperats

- Millora en la presa de decisions i en la gestió de situacions sensibles.
- Major claredat en els circuits interns i en la definició de rols.
- Increment de la capacitat de resposta davant reptes organitzatius.

6.3. Acompanyament i facilitació

L'acompanyament és l'eix central del servei i es realitzarà en tres formats: grupal, relacional i individual/coaching. Tots tres formats tenen com a finalitat crear espais segurs, estructurats i facilitats professionalment per abordar temes que afecten el funcionament dels equips i el benestar del personal.

6.3.1. Acompanyament grupal

Espais de treball col·lectiu adreçats a equips complets o a grups de comandaments.

Objectius

- Crear espais segurs de confiança per abordar temes que afecten el conjunt d'un equip.
- Millorar la cohesió interna, la comunicació i la cooperació.
- Identificar dificultats, tensions o necessitats compartides.
- Promoure la corresponsabilitat i la presa de decisions col·lectiva.

Enfocament metodològic

- Dinàmiques de grup, cercles de paraula, treball sobre casos reals, reflexió guiada.
- Facilitació orientada a processos, amb especial atenció a les dinàmiques de poder, rols i relacions.
- Eines de comunicació no violenta, escolta activa i feedback constructiu.

Resultats esperats

- Millora del clima laboral i de la cohesió.
- Reducció de tensions internes i millora de la comunicació.
- Major alineament amb els objectius del Consorci.

6.3.2. Acompanyament relacional

Treball específic entre dues persones d'un mateix equip o entre comandament i professional.

Objectius

- Abordar dificultats relacionals que afecten el funcionament de l'equip.
- Millorar la comunicació i la confiança entre les persones implicades.
- Facilitar acords, compromisos i noves formes de relació professional.

Enfocament metodològic

- Sessions facilitades amb presència de les dues persones.
- Identificació de patrons de comunicació i punts de bloqueig.
- Eines de mediació, negociació i restauració de vincles professionals.

Resultats esperats

- Resolució o millora significativa de conflictes interpersonals.
- Relacions més funcionals i cooperatives.
- Reducció de l'impacte del conflicte en la resta de l'equip.

6.3.3. Acompanyament individual / coaching

Espais personalitzats per a professionals o comandaments que necessitin suport específic.

Objectius

- Donar suport a persones que requereixin una atenció individualitzada.
- Treballar aspectes relacionats amb el benestar emocional, la gestió de l'estrès o el desenvolupament professional.
- Acompanyar comandaments en la millora del seu lideratge i gestió d'equips.

Enfocament metodològic

- Sessions de coaching, reflexió guiada i definició d'objectius personals.
- Eines de gestió emocional, autocura i presa de decisions.
- Seguiment personalitzat segons necessitats.

Resultats esperats

- Millora del benestar personal i professional.
- Increment de les habilitats de lideratge i gestió.
- Major capacitat per afrontar situacions complexes.

6.4. Principis transversals de la metodologia

La metodologia haurà de basar-se en els principis següents:

- Participació activa de totes les persones implicades.
- Respecte, confidencialitat i seguretat emocional en totes les sessions.
- Adaptabilitat a les necessitats de cada equip i moment del procés.
- Perspectiva de gènere i interseccional en totes les intervencions.
- Orientació a resultats, amb seguiment i revisió contínua.
- Coherència organitzativa, garantint que les actuacions s'alineen amb els objectius del Consorci.

6.5. Indicadors de qualitat i criteris d'avaluació de la metodologia

Per garantir que la metodologia aplicada contribueix realment a incorporar les cures, la gestió democràtica, la participació i la corresponsabilitat en el funcionament del Consorci, s'estableixen els següents indicadors i criteris d'avaluació. Aquests indicadors hauran de ser recollits i analitzats per l'adjudicatari i revisats conjuntament amb el Consorci.

6.5.1. Indicadors de qualitat del procés

a) Indicadors de participació i gestió democràtica

- Grau de participació activa i equitativa de totes les persones en les sessions.

- Presència de dinàmiques que fomentin la presa de decisions compartida.
- Mesura en què les sessions faciliten espais de veu per a totes les persones, especialment per a perfils menys visibles o amb menor poder formal.
- Indicadors de rotació de rols dins les dinàmiques (portaveus, facilitació interna, presa de notes, etc.).
- Grau d'ús d'eines de feedback horitzontal i de comunicació no jeràrquica.

b) Indicadors de cures i benestar

- Percepció de seguretat emocional durant les sessions.
- Grau d'incorporació de pràctiques de cura col·lectiva (pauses, escolta activa, validació emocional, gestió del ritme).
- Identificació i reducció de situacions de sobrecàrrega emocional o laboral.
- Mesura en què les sessions faciliten la gestió de l'estrès i la prevenció del malestar.
- Grau de confiança generada entre les persones participants.

c) Indicadors de qualitat metodològica

- Adequació de les metodologies a un enfocament de processos, cures i democràcia interna.
- Varietat i pertinència de les tècniques utilitzades (cercles de paraula, facilitació orientada a processos, dinàmiques de corresponsabilitat).
- Compliment dels principis metodològics: participació, equitat, perspectiva de gènere, mirada interseccional, seguretat emocional.
- Valoració qualitativa de la facilitació en termes de neutralitat, cura, escolta i gestió del poder.

d) Indicadors de cohesió i relacions

- Millora en la qualitat de les relacions dins dels equips i entre equips.
- Reducció de tensions i conflictes a través de pràctiques restauratives o de diàleg.
- Increment de la confiança mútua i de la capacitat de cooperació.
- Percepció de major corresponsabilitat en les tasques i en la gestió del dia a dia.

6.5.2. Indicadors de resultats

a) Impacte en la cultura de cures

- Incorporació de pràctiques de cura en el funcionament habitual dels equips.
- Millora en la gestió emocional i en la capacitat de sostenir converses difícils.

- Reducció de situacions de desgast, tensió o sobrecàrrega.
- Evidències de cura mútua i suport entre professionals.

b) Impacte en la gestió democràtica

- Increment de la participació en espais de decisió.
- Millora en la transparència interna i en la circulació d'informació.
- Evidències de redistribució del poder en processos interns.
- Incorporació de mecanismes de presa de decisions col·lectiva o consensuada.

c) Satisfacció de les persones participants

- Valoració del clima emocional de les sessions.
- Percepció de ser escoltades, reconegudes i respectades.
- Valoració de la utilitat de les eines de cures i gestió democràtica incorporades.
- Grau de satisfacció global amb el procés d'acompanyament.

d) Compliment dels objectius del contracte

- Grau d'assoliment dels objectius vinculats a cohesió, cures i gestió democràtica.
- Evidències de transformació cultural en els equips.
- Coherència entre les actuacions realitzades i els objectius establerts.

6.5.3. Criteris d'avaluació del servei

a) Eficàcia transformadora

- Capacitat del servei per generar canvis reals en la cultura organitzativa.
- Impacte en la millora del clima, la confiança i la corresponsabilitat.
- Evidències de transformació en la manera de relacionar-se i prendre decisions.

b) Eficiència i adequació

- Compliment del calendari i de la planificació.
- Capacitat d'adaptació a necessitats emergents.
- Adequació de les metodologies a la realitat del Consorci.

c) Qualitat tècnica i ètica

- Rigor professional de la facilitació.
- Respecte als principis de cures, equitat i gestió democràtica.
- Capacitat de gestionar conflictes i dinàmiques de poder amb neutralitat i cura.

d) Satisfacció del Consorci

- Valoració de la direcció i comandaments sobre la utilitat del servei.
- Qualitat de la comunicació i coordinació amb l'adjudicatari.
- Compliment de les obligacions documentals i de seguiment.

6.5.4. Mecanismes de seguiment i revisió

- Revisió semestral dels indicadors de cures i gestió democràtica.
- Possibilitat d'adaptar la metodologia segons necessitats emergents.
- Incorporació de recomanacions de millora en fases posteriors.

7. Drets i obligacions de les parts

7.1. Obligacions de l'adjudicatari

L'empresa adjudicatària assumirà les obligacions següents, sense perjudici de les que estableixi la legislació vigent i la resta de documents contractuals:

a) Recursos i organització del servei

- Disposar dels recursos tècnics, humans i materials necessaris per garantir una prestació del servei adequada, eficient i de qualitat, assegurant que el personal assignat compleixi els requisits de titulació i experiència establerts en aquest plec.
- Designar una persona responsable del contracte, que actuarà com a interlocutor únic amb el Consorci i garantirà la coordinació, seguiment i resolució d'incidències.
- Assegurar la continuïtat del servei, adoptant les mesures necessàries per cobrir absències, baixes o substitucions del personal assignat.

b) Qualitat del servei i control

- Garantir la qualitat tècnica de totes les actuacions, aplicant metodologies adequades i adaptades a les necessitats del Consorci.
- Establir mecanismes interns de control i seguiment, que permetin verificar el compliment dels objectius, la satisfacció dels participants i l'efectivitat de les sessions.
- Vetllar per la confidencialitat de tota la informació a la qual tingui accés, especialment la relativa a situacions personals, dinàmiques d'equip o conflictes interns.

c) Comunicació i coordinació amb el Consorci

- Mantenir un sistema de comunicació àgil, permanent i bidireccional amb la direcció del Consorci i amb la persona responsable del contracte.
- Informar de manera immediata de qualsevol incidència que pugui afectar el desenvolupament del servei, la participació del personal o el compliment del calendari.

d) Execució de les sessions

- Controlar l'assistència de totes les sessions, mitjançant un registre formal que haurà de ser posat a disposició del Consorci quan aquest ho requereixi.
- Facilitar i promoure la participació del personal, adoptant les mesures necessàries per garantir que les sessions es desenvolupin en un clima segur, respectuós i adequat.
- Recuperar totes les sessions anul·lades, acordant amb el Consorci una nova data i horari que permeti garantir la continuïtat del procés d'acompanyament.

e) Documentació i informes

- Lliurar una memòria anual que inclogui, com a mínim:
 - Relació de sessions realitzades (data, durada i tipologia).
 - Nombre i perfil de persones participants.
 - Incidències detectades i mesures adoptades.
 - Indicadors de millora i evolució dels equips.
 - Valoració qualitativa del procés i recomanacions.
- La memòria s'haurà d'enviar per correu electrònic a *serveis@cbs.cat* en el termini d'un mes des de la finalització de l'any natural o del període contractual corresponent.

f) Compliment normatiu

- Complir tota la normativa fiscal, laboral, de seguretat social, de prevenció de riscos laborals i de protecció de dades aplicable.
- Assumir íntegrament les obligacions derivades de la seva condició d'empresari, incloent-hi retribucions, assegurances, materials i qualsevol altre cost necessari per a la prestació del servei.
- El Consorci no assumirà cap responsabilitat derivada de l'incompliment d'aquestes obligacions per part de l'adjudicatari.

7.2. Avaluació del servei

El servei serà objecte d'avaluació continuada i anual, amb els criteris següents:

a) Avaluació del servei i del personal

- El Consorci realitzarà una avaluació anual del servei, valorant el grau de compliment dels objectius, la qualitat de les sessions i l'impacte en els equips.
- L'avaluació inclourà també la valoració del personal assignat, la seva adequació al perfil requerit i la seva capacitat d'adaptació a les necessitats del Consorci.

b) Satisfacció de les persones participants

- L'adjudicatari haurà de facilitar la realització d'una enquesta de satisfacció a les persones participants, amb indicadors quantitatius i qualitatius.
- Els resultats de les enquestes formaran part de la memòria anual i seran analitzats conjuntament amb el Consorci.

c) Informació anual al Consorci

- L'adjudicatari haurà de presentar anualment un informe d'avaluació, que inclogui els resultats de les enquestes, l'anàlisi de l'impacte del servei i propostes de millora.
- El Consorci podrà requerir reunions de seguiment per valorar els resultats i ajustar el servei a les necessitats emergents.

7.3. Obligacions del Consorci

El Consorci assumirà les obligacions següents:

a) Gestió econòmica

- Realitzar el control pressupostari del contracte i la liquidació mensual de les factures, d'acord amb la normativa vigent i els procediments interns.

b) Supervisió i control del servei

- Coordinar, supervisar i avaluar la prestació del servei, podent inspeccionar en qualsevol moment les sessions, la documentació i les actuacions realitzades.
- Requerir informació complementària o aclariments quan sigui necessari per garantir el correcte desenvolupament del contracte.

c) Informació i suport

- Facilitar a l'adjudicatari tota la informació necessària per al correcte desenvolupament del servei, així com l'accés als espais i recursos del Consorci que siguin imprescindibles per a la seva execució.

Marc Puigtió Rebollo
Conseller delegat