



Catàleg de serveis

2024-2027

PLA DE COOPERACIÓ XARXA DE GOVERNS LOCALS



**Diputació
Barcelona**

Index

Serveis socials

3

Diagnosi organitzativa i gestió per processos als serveis socials bàsics

4

SERVEIS SOCIALS



**Diputació
Barcelona**

Diagnosi organitzativa i gestió per processos als serveis socials bàsics

CODI 298326 ■ ■ TERMINI TANCAT

La gestió per processos en els serveis socials bàsics (SSB) permet incorporar una metodologia de millora de la gestió i de la qualitat del servei, garantint l'equitat envers la ciutadania i l'adopció de criteris professionals compartits. El suport inclou:

- La diagnosi de l'organització dels serveis socials bàsics (SSB), o d'una de les unitats orgàniques que componen el servei que compreguin tot el cicle d'atenció (tret d'infància), en la que s'analitzen aspectes com l'estructura organitzativa i funcional, el model de gestió i intervenció, la perspectiva externa i orientació a la ciutadania o la cartera de serveis, amb l'objectiu d'identificar les oportunitats i propostes de millora.

- Elaboració del manual de processos dels serveis socials bàsics, o d'una de les unitats orgàniques que componen el servei que compreguin tot el cicle d'atenció (tret d'infància), mitjançant en primer lloc la identificació i definició dels processos clau (recepció, primera acollida i intervenció) i dels principals sub processos, com per exemple el diagnòstic social, el pla d'intervenció, l'avaluació i el tancament i els vinculats a les prestacions i serveis (ex. SAD) i, en segon lloc l'acompanyament per a la millora i la implementació dels processos definits.

El recurs es concreta en tres subproductes:

1. Diagnosi de l'organització dels serveis socials bàsics
2. Gestió per processos I: Suport a la identificació i definició dels processos, procediments i instruments tècnics (Àrees Bàsiques de Serveis Socials)
3. Gestió per processos II: Suport al disseny i implementació dels processos, procediments i instruments tècnics. (Àrees Bàsiques de Serveis Socials)

Les sessions i activitats es realitzaran de forma presencial o telemàtica segons la proposta metodològica específica.

D'acord amb les convocatòries corresponents, es preveu que el recurs estigui disponible a les anualitats 2025, 2026 i 2027.



DESTINATARIS

Ajuntaments de municipis de més de 5.000 habitants, consells comarcals, mancomunitats, consorcis



TIPOLOGIA

Recurs tècnic
Redacció de plans, projectes i informes



PERÍODE DE SOL·LICITUD I VIGÈNCIA

2025 | 03/12/2024 fins el 31/01/2025
2026 | Pendent
2027 | Pendent



PROCEDIMENT DE CONCESSIÓ

Concurrència competitiva

XGLPLA DE COOPERACIÓ
XARXA DE GOVERNOS LOCALS
2024-2027**CONVOCATÒRIA / LÍNIA DE SUPORT** ↘Catàleg 2024-2027: Xarxa de
Governos Locals 2025**ACCEDEIX A LA TRAMITACIÓ****AENOR**CARTES
DE SERVEIS
UNE 93200

Criteris de valoració

Existència d'antecedents

40 punts

- Ens locals que han rebut aquest recurs en el darrer any: [40 punts]
- Ens locals que han rebut el recurs "Accions de millora contínua als serveis socials bàsics" en el darrer any: [20 punts]
- Ens locals que no han rebut aquest recurs en el darrer any: [0 punts].

Grau de viabilitat de l'actuació

25 punts

- Existència de la figura cap/coordinador-a/responsable del seguiment de projecte.
- Implicació i disponibilitat per elaborar les tasques del projecte per part de l'equip de professionals participants.

Criteris de valoració

- Disponibilitat per a realitzar sessions de treball quinzenal.

En cas de disposar dels 3 criteris: [25 punts]

En cas de disposar de 2 criteris: [10 punts]

En cas de disposar d'1 criteri: [5 punts]

Si no aconsegueix cap dels 3 criteris: [0 punts]

Nombre d'habitants de l'ens amb preferència els de major població

25 punts

- De 40.000 habitants o més: [25 punts]

- De 20.000 a 39.999 habitants: [20 punts]

- De 10.000 a 19.999 habitants: [15 punts]

- De 5.000 a 9.999 habitants: [10 punts]

Nombre de sol·licituds tècniques

10 punts

- Si la demanda és considerada com a prioritat 1 o l'ens local ha realitzat una sola sol·licitud de recurs tècnic del Servei de Suport als Serveis Socials Bàsics: [10 punts]

- Si la demanda és considerada com a prioritat 2: [5 punts]

- Si la demanda és considerada com a prioritat 3: [0 punts]

Termini màxim de resolució:

Cinc mesos a partir de l'endemà de la data en què finalitzi el termini de sol·licitud.

Condicions de concertació**Condicions de sol·licitud**

Documentació que s'ha d'annexar:

Dades tècniques C1-298326-25, descarregueu-lo a:

<https://www.diba.cat/documents/d/plaxgl/c1-298326-25>

L'atorgament del subproducte "Gestió per processos I: Suport a la identificació i definició dels processos, procediments i instruments tècnics" és condicionat a la presentació per part de l'ens local d'una diagnosi del servei (realitzada amb la Diputació de Barcelona o per altres mitjans), la qual s'ha d'adjuntar a la fitxa de dades tècniques si no s'ha dut a terme amb la Diputació.

Nombre màxim de sol·licituds:

Una per ens.

El Servei de Suport als Serveis Socials Bàsics limita el nombre de sol·licituds de recursos tècnics fins a un màxim de 3, excloent Eines tecnològiques de suport als serveis socials bàsics: Tassad i DS- Diba. A la fitxa de dades tècniques de cada sol·licitud tècnica s'ha de marcar si és la prioritat 1, 2 o 3.

Altres condicions de sol·licitud:

Els subproductes s'han de dur a terme en el següent ordre:

1. Diagnosi de l'organització dels serveis socials bàsics.
2. Gestió per processos I: Suport a la identificació i definició dels processos, procediments i instruments tècnics.
3. Gestió per processos II: Suport al disseny i implementació dels processos, procediments i instruments tècnics.

En el cas dels subproductes "Gestió per processos I: Suport a la identificació i definició dels processos, procediments i instruments tècnics" i "Gestió per processos II: Suport al disseny i implementació dels processos, procediments i instruments tècnics" cal ser ens titular d'àrees bàsiques de serveis socials (ajuntaments, consells comarcals, mancomunitats, etc.).

Condicions d'execució i justificació

Altres condicions d'execució i justificació:

La renúncia a qualsevol tipologia d'aquest recurs pot contemplar la denegació de la sol·licitud de la mateixa tipologia en la convocatòria immediatament posterior.

Compromisos de qualitat

Garantir que el 0% de les valoracions realitzades pels ens locals sobre qualsevol pregunta de l'enquesta del recurs prestat siguin inferiors a 5 sobre 10 punts.

En cas d'incompliment es realitzarà l'anàlisi d'aquest, havent contactat amb els ens locals per PMT en 5 dies hàbils sempre que ho hagin autoritzat.

El 50% de les aprovacions o denegacions dels recursos s'han de comunicar mitjançant el PMT en el termini de 90 dies hàbils des de la finalització del termini de sol·licitud, però mai en més de 5 mesos.

En cas d'incompliment del termini de 5 mesos, s'informarà per PMT als ens locals de les causes d'aquest i de les mesures adoptades en 5 dies hàbils.

Garantir que un mínim del 80% de les valoracions realitzades pels ens locals sobre la utilitat futura del producte lliurat siguin iguals o superiors a 8 sobre 10 punts.

S'han d'analitzar les causes de no haver assolit el compromís fixat i, si escau, proposar les millores concretes pertinents.

■ NORMATIVA

- Règim regulador del Catàleg de la Xarxa de Governos Locals 2025. Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
- Altra normativa vinculada: Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials; Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència; Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials

■ OBJECTIUS

Objectius de desenvolupament sostenible



Ciutats i comunitats sostenibles

Objectius de l'Agenda Urbana i Rural



Reduir les desigualtats i promoure la cohesió entre persones i territoris




Promoure polítiques i institucions locals eficaces, innovadores i cocreadores de valor públic



<https://www.diba.cat/web/ods>

**UNITAT PRESTADORA****Servei de Suport als Serveis Socials Bàsics**


Si voleu fer alguna consulta sobre el recurs, la podeu fer via


 **934 022 471**

 **s.supportssb@diba.cat**



Suport informàtic

 **934 029 802**

 **supportxt@diba.cat**



**Diputació
Barcelona**

**Coordinació de Cooperació
i Assistència Local**

Direcció de Serveis de Cooperació Local
Rambla de Catalunya, 126, 8a planta
08008 Barcelona
Tel. 934 022 209
ds.cooperacio@diba.cat



PLA DE COOPERACIÓ
XARXA DE GOVERNOS
LOCALS
2024-2027