

# AUDITORIES DE SERVEIS D'ATENCIÓ A LES PERSONES

---

2023

---

LA BAULA, CONSULTORIA I PROJECTES EDUCATIUS I  
SOCIALS



CONSULTORIA I PROJECTES  
EDUCATIUS I SOCIALS

---

# Qui som la Baula?

A la Baula volem fer créixer persones fent créixer organitzacions

A partir d'un treball ben fet i rigorós, de la recerca en innovació i millora contínua i d'un acompanyament a les persones i organitzacions amb honestedat i transparència.

## A LA BAULA CONNECTEM AMB TU I LES TEVES NECESSITATS

- La Baula som una cooperativa de professionals del món educatiu, social i de gestió que treballem per la millora de la qualitat dels serveis d'atenció a les persones.
- Ens marquem **objectius** conjuntament i proposem la **metodologia** més adequada per aconseguir-los.
- Treballem mitjançant **processos d'acompanyament de les persones**. Treballem al costat de les persones per tal que elles siguin les protagonistes, i amb el procés de canvi o millora dels projectes també hi hagi implícit el **creixement professional** de les persones que hi treballen.
- **Analitzem els serveis** per tal d'ajustar-los a les necessitats de gestió que responguin al **mandat del client** i als **requeriments** econòmics, administratius i tècnics necessaris.
- Som un suport pels **equips de serveis de gestió directa**, que sovint necessiten d'un acompanyament que l'estructura municipal no els hi pot donar.
- Som un suport pels **equips municipals** que opten per la gestió indirecta però que volen elements de control de la qualitat dels contractes públics o que gestionen directament el servei i poden necessitar un suport o acompanyament en la seva gestió integral o segons àrea.
- Som un **suport per a empreses**, fundacions i qualsevol organització que gestiona serveis a les persones i que vulgui ampliar el seu radi d'acció amb el que nosaltres som especialistes.

---

# REALITZACIÓ D'AUDITORIES A SERVEIS

## FASES DEL TREBALL

L'auditoria de valoració de la gestió de serveis públics d'atenció a les persones la realitzem d'una manera el màxim d'objectiva, atenent als requisits expressats en el contracte, en els plecs de condicions, en la normativa legal i en les tendències del sector i àmbit d'actuació del servei (tendències educatives, d'atenció a les persones grans, d'infància, socials,...). i confrontant aquests requeriments amb el desenvolupament i execució del servei.

A partir del procés de realització de l'auditoria desenvolupem eines de control que reverteixen posteriorment a l'ajuntament o ens gestor per tal de poder continuar portant el control del desenvolupament del contracte i del servei.

IDENTIFICACIÓ DELS REQUISITS I  
CONVERSIÓ EN INDICADORS

REVISIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ DEL SERVEI I  
DE L'ORGANITZACIÓ O EMPRESA

VISITA AL SERVEI I OBSERVACIÓ DELS INDICADORS

AVALUACIÓ DELS INDICADORS OBSERVATS

ELABORACIÓ DE L'INFORME I PROPOSTES DE MILLORA

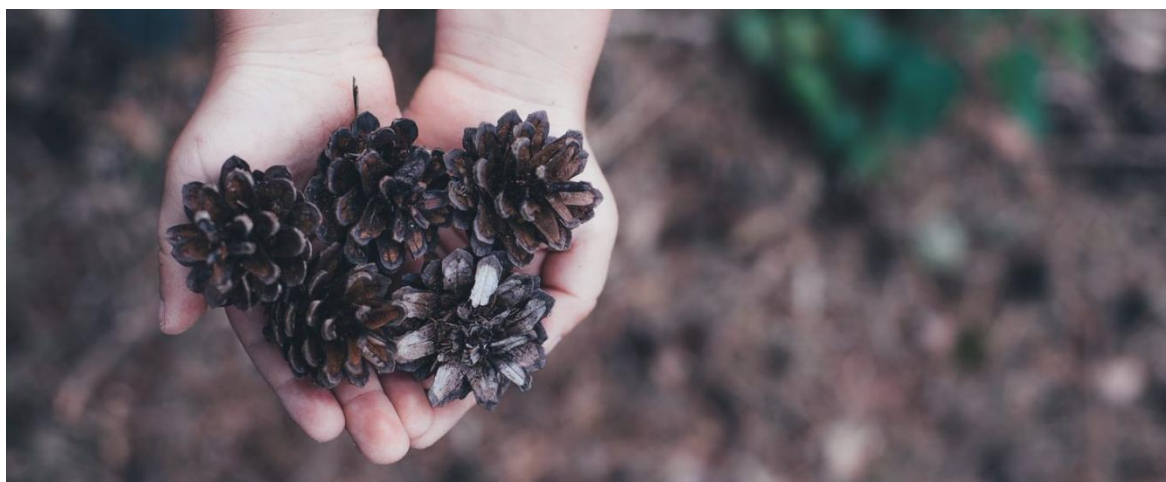
## IDENTIFICACIÓ DELS REQUISITS I CONVERSIÓ EN INDICADORS

En aquesta primera fase treballem els requisits sota els quals s'ha de desenvolupar el servei. Aquests requisits provenen de:

- Contracte de servei i plecs de condicions tècniques i administratives en els casos de gestió indirecta.
- Regulacions municipals envers el servei.
- Marc Normatiu de la tipologia de servei i en referència al col·lectiu atès.
- Tendències en el sector i àmbit d'intervenció del servei (innovació pedagògica, models d'intervenció centrats en la persona, etc.)
- Àrees de gestió del servei. Depenent de la tipologia de servei i les seves atribucions i competències, recollim requisits organitzatius, de gestió de persones, econòmics i administratius, de gestió d'infraestructures, seguretat i salut, etc.

A partir de tots aquests ímputs, i atenent també a les necessitats o demandes del client o de l'ens gestor, dissenyem els indicadors que ens proporcionaran la informació relativa al seu desenvolupament.

El resultat d'aquesta conversió és una eina que operativitza els requisits per tal de poder-ne valorar el nivell de desenvolupament i que es constitueix en un instrument que reverteix en el client per a un seguiment i control posterior.



---

## REVISIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ DEL SERVEI I DE L'ORGANITZACIÓ O EMPRESA

A partir de l'eina de verificació creada en el pas anterior, acotem la documentació necessària per verificar i valorar els diferents indicadors sorgits. És a dir, en el disseny dels indicadors, identifiquem també la documentació que ens donarà la informació necessària per avaluar-los.

En l'inici de l'auditoria es requereix la documentació a valorar al servei, empresa o ens gestor amb uns terminis específics per a l'enviament o tramesa. En aquest cas, firmem un contracte de confidencialitat i de compromís de no usar la documentació i informació tramesa per a cap més ús que el de la valoració de la gestió del servei.

Finalment, valorem els indicadors segons el que haguem pogut constatar amb la documentació enviada i, si s'escau, els contrastem en la visita al servei.

## VISITA AL SERVEI I OBSERVACIÓ DELS INDICADORS

Realització d'una o més visites al servei per tal de poder verificar in situ alguns dels indicadors i ítems d'avaluació desenvolupats, així com per resoldre possibles dubtes que ens hagi pogut generat la documentació enviada.

A la visita s'observaran els indicadors per verificar-los i avaluar-los, així com també observarem el desenvolupament del treball al servei, l'atenció a les persones ateses i les instal·lacions de les quals disposen.

Dins del procés d'auditoria s'hi inclou mantenir entrevistes amb la direcció del centre i amb alguns/es professionals que puguin aportar informació per verificar els indicadors proposats.

Com a complement a l'auditoria, i per aprofundir en els elements observats, podem realitzar entrevistes individuals amb els i les professionals de l'equip en clau competencial. Aquestes entrevistes ens poden aportar informació més detallada de l'equip, de les dinàmiques i funcionament del centre i extreure'n elements més individualitzats per detectar àrees de millora.

---

## AVALUACIÓ DELS INDICADORS OBSERVATS

Amb les dades observades i recollides al llarg del procés d'auditoria realitzem l'avaluació dels indicadors i l'acompliment amb els diferents requisits analitzats.

Cal posar de relleu que els indicadors els avaluarem de manera numèrica, segons la naturalesa de cada indicador, obtenint percentatges d'assoliment dels mateixos que ens facilitaran fer els càlculs de mitjanes i totals, així com agrupar els resultats per àrees de gestió per tal de veure el desenvolupament dels diferents àmbits del servei.

En aquest sentit, podem obtenir diferents valors i realitzar creuaments de dades que ens aportin informació segons on vulguem posar el focus.

## ELABORACIÓ DE L'INFORME I PROPOSTES DE MILLORA

L'informe sintetitza la recollida de dades respecte a la verificació de l'acompliment de les condicions i requisits establerts en la gestió i funcionament del servei.

Es recullen i creuen les dades per tal de facilitar les diferents lectures dels resultats obtinguts podent realitzar observacions totals o parcials del desenvolupament d'una àrea, dels indicadors individuals, etc.

Així mateix, inclou un resum executiu dels punts forts observats, les possibles desviacions i els aspectes de millora que s'hagin detectat i una proposta de planificació de les tasques a executar per tal de treballar en consonància amb els requisits.

Es realitza un pla de millora inicial a partir dels resultats i dades obtingudes i, posteriorment, es treballa amb el client o ens gestor per tal de concretar i prioritzar les accions en clau possibilista.

Si s'escau, es pot fer presentació de l'informe en el ple o en els equips de treball implicats per tal de donar a conèixer la síntesi dels resultats obtinguts.

Si t'interessa aquest servei no dubtis en posar-te en contacte amb nosaltres. Et resoldrem els possibles dubtes que puguis tenir i ajustarem la proposta a les teves necessitats i demandes.

# CONTACTA'NS!

## DADES DE CONTACTE



C/ Pujolet, 8 3r pis  
Manresa 08242



Telf. 938726767 / 654988040



[labaula@labaula.org](mailto:labaula@labaula.org)



[www.labaula.org](http://www.labaula.org)



[www.labaula.org/blog](http://www.labaula.org/blog)



@la\_baula



CONSULTORIA I PROJECTES  
EDUCATIUS I SOCIALS