



CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL DISEÑO Y ELABORACIÓN DE LA AGENDA ESTRATÉGICA COMÚN PARA EL IMPULSO Y MODERNIZACIÓN DE LOS SISTEMAS PÚBLICOS DE SERVICIOS SOCIALES EN ESPAÑA 2027-2032 Y SU PRIMER PLAN OPERATIVO 2027-2028, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO REGULADO EN EL ARTÍCULO 159 DE LA LCSP.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Este pliego de prescripciones técnicas se establece para la contratación de un servicio de asistencia técnica para el diseño y elaboración de la Agenda Estratégica Común para el impulso y la modernización de los sistemas públicos de servicios sociales en España 2027-2032 y su primer Plan Operativo 2027-2028, que llevará a cabo la Dirección General de Diversidad Familiar y Servicios Sociales.

Las entidades/empresas interesadas en realizar este trabajo, deberán tener en cuenta, a la hora de presentar sus ofertas económicas, las siguientes especificaciones técnicas:

1. Introducción y contexto estratégico

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 4 de la estructura orgánica básica del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, corresponde a la Dirección General de Diversidad Familiar y Servicios Sociales (en adelante DGDFSS) el **impulso, análisis, elaboración, coordinación y seguimiento de políticas, planes, estrategias y programas en materia de servicios sociales**, así como la elaboración de estudios, estadísticas e informes y la gestión de órganos colegiados de debate y propuestas en esta materia. Estas funciones incluyen, además, la propuesta normativa, la coordinación con comunidades autónomas y entidades del Tercer Sector, así como las relaciones con la Unión Europea y organismos internacionales en ámbitos directamente vinculados a los servicios sociales. En virtud de este marco competencial, la DGDFSS ostenta plena legitimidad orgánica y funcional para promover una Agenda Estratégica Común para el impulso y modernización de los sistemas públicos de Servicios Sociales en España.

Los servicios sociales en España se han configurado progresivamente como el cuarto pilar del Estado del bienestar. A pesar de ello, diversos análisis coinciden en que continúan siendo el pilar más débil, menos reconocido socialmente y menos desarrollado en términos de cobertura, calidad y financiación. El desarrollo y crecimiento de los servicios sociales ha sido tardío y fragmentado, marcado por grandes diferencias territoriales en acceso, intensidad de los apoyos y desarrollo normativo, derivadas de un complejo marco competencial y una financiación insuficiente y poco estable. Esta situación ha provocado que, a pesar de su relevancia, los servicios sociales





permanezcan parcialmente “invisibles” para una parte de la ciudadanía, que no percibe su papel estructural en el bienestar¹.

El sistema español de servicios sociales arrastra capas históricas de beneficencia, asistencia y protección que hoy confluyen en un mandato ambiguo o impreciso, donde conviven funciones muy diversas sin una delimitación clara del objeto del sistema. Esta realidad ha dificultado priorizar, planificar y definir una financiación adecuada. Asimismo, esta imprecisión ha supuesto que de manera creciente se deriven a los servicios sociales casos provenientes de otros sistemas, absorbiendo problemáticas de vivienda, empleo, salud mental, cuidados de larga duración y vulnerabilidad. Generando sobrecarga, saturación y una presión asistencial que desplaza las funciones preventivas y comunitarias. El resultado es un sistema que se caracteriza por una creciente demanda e y una infra financiación con las consecuentes dificultades para ejercer su función transformadora.

Además, la evolución del sistema ha ocurrido sin una visión estratégica estatal compartida, sin indicadores robustos de impacto y sin estructuras sólidas de gobernanza que permitan articular políticas coherentes entre niveles administrativos. La ausencia de una narrativa y evidencias claras sobre el valor social y económico de los servicios sociales ha limitado el reconocimiento político y público, y ha debilitado la capacidad del sistema para atraer inversión, profesionalizarse y demostrar su contribución al bienestar, la igualdad y el desarrollo social. Con todo, se debe de reconocer el desarrollo que ha experimentado el sistema público de servicios sociales, que atiende a la ciudadanía de una forma adaptada a la realidad social de los distintos territorios, que crea empleo y que atienden, desde la proximidad, a las necesidades de acompañamiento social de su ciudadanía.

Los estudios de la OCDE confirman esta perspectiva: los servicios sociales españoles están sometidos a una fuerte presión demográfica (envejecimiento, dependencia, soledad no deseada), una creciente complejidad social (pobreza laboral, desigualdad, migraciones, salud mental), una transición familiar acelerada, y un ecosistema institucional fragmentado, donde la atención primaria carece de la capacidad necesaria para abordar las nuevas necesidades. A ello se suma la falta de interoperabilidad de los sistemas de información, la escasez de datos homogéneos y la débil implantación de la evaluación de impactos, lo que dificulta la toma de decisiones basada en evidencia².

¹ Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2022). *Modernising social services in Spain*. OECD Publishing. Disponible en: https://www.oecd.org/en/publications/modernising-social-services-in-spain_4add887d-en.html

² Laparra Navarro, M. (2025). *La respuesta de los servicios sociales ante los nuevos riesgos de la sociedad: Un análisis desde el paradigma de la inversión social* (cap. 13). En M. Laparra Navarro, N. Zugasti Mutilva, & V. Sánchez-Salmerón (Coords.), *La respuesta de los servicios sociales ante los nuevos riesgos de la sociedad: Un análisis desde el paradigma de la inversión social*. Dykinson.





Pese a este contexto, el sistema de servicios sociales posee fortalezas significativas: una red de atención primaria con potencial comunitario, profesionales altamente comprometidos, y un marco normativo autonómico relativamente avanzado y sobre el cual construir. Sin embargo, esta diversidad no puede sustituir la necesidad de un **horizonte compartido, capaz de orientar la convergencia y el aprendizaje mutuo entre territorios, e impulsar una transición hacia modelos de intervención basados en la prevención, la personalización, la proximidad comunitaria, la innovación y la calidad**³.

La OCDE concluye que la modernización del sistema requiere un marco nacional que clarifique el mandato, impulse la universalización progresiva, y fortalezca la gobernanza basada en datos y evidencia. En este sentido, la DGDFSS **recoge la necesidad de promover una orientación estratégica y una hoja de ruta compartidas que, sin menoscabar las competencias autonómicas, permita avanzar hacia una visión compartida sobre el objeto y futuro de los servicios sociales**, contribuyendo así a establecer estándares comunes, mejorar la eficiencia y la calidad, impulsar la innovación y fortalecer la gobernanza multinivel, entre otras.

Esta Agenda debe construirse mediante un proceso amplio de participación y cocreación con todos los actores del sistema capaz de convertir la pluralidad territorial y sectorial en una visión estratégica compartida. Por ello, y dada la complejidad técnica y política de este proceso, la DGDFSS requiere **un acompañamiento técnico altamente especializado**, que permita diseñar la Agenda, coordinar el proceso participativo, desarrollar los marcos metodológicos necesarios, integrar aprendizajes de los proyectos piloto financiados con FSE+ y el PRTR, y asegurar coherencia con las políticas y estrategias nacionales de inclusión y cohesión social.

Así, esta Dirección General precisa la contratación de una asistencia técnica especializada que apoye tanto la **elaboración y despliegue de la Agenda Estratégica Común para el impulso y modernización de los sistemas públicos de Servicios Sociales en España 2027-2032 y de su primer plan operativo 2027-2028**, así como el refuerzo de las capacidades internas para su implementación. Esta asistencia acompañará a la DGDFSS en todo el ciclo del proceso de diseño estratégico y operativo de la Agenda, en los términos que se definen a continuación. Este acompañamiento permitirá articular un proceso sólido, profesionalizado y sostenible, alineado con los estándares internacionales, y orientado a consolidar un sistema de servicios sociales más robusto, innovador, eficaz y preparado para afrontar los desafíos sociales del presente y del futuro.

³ Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2022). *Modernising social services in Spain*. OECD Publishing. Disponible en: https://www.oecd.org/en/publications/modernising-social-services-in-spain_4add887d-en.html





2. Objeto del contrato

El objeto del presente contrato es la prestación de una **asistencia técnica especializada** que acompañe de manera integral a la DGDFSS en el **diseño, elaboración y validación de la Agenda Estratégica Común para el refuerzo y modernización de los Servicios Sociales en España 2027–2032 y de su Primer Plan Operativo 2027–2028**.

Asimismo, la asistencia técnica deberá proporcionar apoyo experto en el **diseño, dinamización y sistematización del proceso participativo multinivel y multiactor que acompañará la construcción de la Agenda Estratégica**, garantizando la implicación de la Administración General del Estado, comunidades autónomas, entidades locales, tercer sector, profesionales, academia y otros agentes relevantes. El trabajo incluirá también un asesoramiento estratégico continuado, la elaboración de materiales técnicos, y el apoyo en los hitos clave de contraste y validación con los actores clave.

El proceso en cuestión se desarrollará en el plazo de 10 meses, a partir de la formalización del Contrato.

3. Alcance y contenido del trabajo

El presente contrato tiene por objeto asegurar un **acompañamiento técnico integral durante todo el proceso de diseño, cocreación, validación y redacción final de la Agenda Estratégica Común para el impulso y modernización de los sistemas públicos de Servicios Sociales en España 2027–2030 y su Primer Plan Operativo 2027–2028**.

El alcance de los trabajos abarca, de manera completa y sin exclusiones, **todas las fases del proceso estratégico**, garantizando su coherencia metodológica, su rigor técnico y su alineación con los marcos normativos, estratégicos y de gobernanza vigentes. A tal efecto, la asistencia técnica deberá apoyar **todas las etapas del ciclo de diseño**, incluyendo:

- **Diseño del proceso participativo y apoyo en la dinamización de los espacios de cocreación**, tanto en la fase diagnóstica como en la fase de despliegue estratégico.
- **Análisis de situación y marco de referencia para la Agenda** para el impulso y modernización de los servicios sociales en España.





- **Asesoramiento y apoyo en el despliegue estratégico y diseño de la Agenda y su primer Plan Operativo**, incluyendo la priorización y concreción de retos, ejes y líneas de trabajo, mediante procesos de participación y cocreación con los agentes clave.
- **Asesoramiento estratégico transversal** durante todo el proceso.
- **Apoyo en las acciones de difusión y comunicación** vinculadas al proceso y producto final.

El detalle operativo los servicios y productos se especificará a continuación:

3.1. Diseño del proceso participativo y apoyo en la dinamización de los espacios de cocreación

La Agenda debe construirse mediante un proceso participativo y de cocreación, basado en un diálogo público y abierto que permita recoger las visiones, prioridades y conocimientos de todos los agentes relevantes del ecosistema de servicios sociales en España. La asistencia técnica será responsable de **diseñar, articular y facilitar** dicho proceso, garantizando su coherencia metodológica y su funcionalidad para el diseño estratégico y operativo de la Agenda.

El proceso participativo deberá implicar, entre otros, a los siguientes actores:

- La **Administración General del Estado**, incluyendo ministerios y organismos con impacto directo en el bienestar social y la provisión de apoyos (vivienda, salud, empleo, educación, igualdad, inclusión social, seguridad y migraciones, entre otros), en coherencia con la lógica de coordinación institucional.
- Las **Comunidades Autónomas**, como principales competentes en la ordenación, regulación y despliegue de los sistemas de servicios sociales en sus territorios.
- Las **Entidades Locales**, a través de la Federación Española de Municipios y Provincias, como responsables de la atención primaria de servicios sociales, la detección de necesidades, la intervención comunitaria y la proximidad a la ciudadanía.
- Los **Órganos Consultivos y entidades de diálogo civil** existentes, como el Consejo Estatal de ONGs, entre otras.
- Operadores del sector privado lucrativo y no lucrativo.
- El **Tercer Sector de Acción Social**, en virtud de su papel fundamental en la provisión de servicios y apoyos, innovación social y articulación comunitaria.
- Las **organizaciones y colegios profesionales**, representativos de las distintas disciplinas que operan en los servicios sociales (trabajo social, educación social, psicología, entre otras).





- La **academia y personas expertas**, relevantes para aportar evidencia, prospectiva y análisis.
- Interlocutores sociales.
- Otros.

La asistencia técnica deberá **elaborar y ejecutar una propuesta metodológica de todo el proceso participativo**, adecuada a las distintas fases del ciclo de diseño estratégico, y ajustada a la diversidad de actores mencionados. Esta propuesta deberá incluir, como mínimo:

a) Diseño metodológico del proceso participativo

La asistencia técnica deberá presentar un documento que incluya:

- **Objetivos** del proceso participativo y su relación con las fases de diseño de la Agenda y del Plan Operativo.
- **Metodología detallada**, especificando técnicas a utilizar (p. ej. Jornadas, talleres, sesiones deliberativas, grupos focales, mesas multiactor, metodologías de cocreación, métodos visuales o digitales).
- **Modelo de participación por fases**, distinguiendo:
 - Activación y lanzamiento del proceso con los actores
 - Espacios de análisis y diagnóstico,
 - Espacios de cocreación de contenidos estratégicos,
 - Fases de contraste y validación intermedia,
 - Validación final y presentación pública.
- **Mapa de actores y estrategia de activación**, describiendo a quién, cómo y en qué momentos se convoca y participa.
- **Herramientas**, incluyendo herramientas presenciales, digitales y/o híbridas para permitir una participación amplia, eficiente y trazable.
- **Calendario detallado**, coherente con el cronograma del contrato y con los hitos previstos para la producción de los documentos estratégicos.

La propuesta metodológica incluirá la organización

- Un evento de apertura para presentar los objetivos del proceso y activar la participación.
- Un evento de cierre, orientado a presentar la versión final consensuada de la Agenda y su Plan Operativo.

b) Apoyo a la dinamización y facilitación del proceso

La asistencia técnica, además, prestará apoyo en la activación y dinamización de los espacios participativos a lo largo de todo el ciclo de diseño, incluyendo:





- **Dinamización y facilitación** de todas las sesiones participativas previstas en la metodología aprobada.
- **Preparación de los materiales previos** necesarios para cada sesión (agendas, guías de trabajo, contenidos de apoyo, presentaciones, etc).
- **Elaboración de actas, resúmenes y sistematizaciones** que reflejen con fidelidad los aportes de los distintos actores.
- Aplicación de metodologías que aseguren la **construcción compartida**, la escucha activa y la convergencia hacia consensos.

Además, la asistencia técnica deberá **producir y mantener actualizada la documentación vinculada al proceso participativo**, asegurando la trazabilidad y transparencia de:

- Aportaciones,
- Decisiones metodológicas,
- Cambios incorporados en el diseño estratégico,
- Versiones sucesivas de contenidos.

La sistematización deberá permitir identificar con claridad cómo las aportaciones de los actores han contribuido a la construcción de la Agenda Estratégica y su Plan Operativo.

Entregables vinculados

- 3.1.1. Documento con el diseño metodológico del proceso de participación y cocreación.
- 3.1.2. Documentación vinculada a las acciones de dinamización del proceso de participación y cocreación (métodos, agendas, materiales de apoyo y resúmenes de las sesiones).
- 3.1.3. Lista de asistencia de personas participantes en los dos eventos presenciales (apertura y cierre del proceso).

3.2. Análisis de situación y marco de referencia para la Agenda Estratégica

Como fase inicial del proyecto, la asistencia técnica deberá llevar a cabo un **análisis de situación riguroso, sintético y orientado a la acción**, que permita disponer de una base común de conocimiento para sustentar la posterior construcción de la Agenda Estratégica Común para el impulso y modernización de los sistemas públicos de Servicios Sociales en España. Esta fase deberá proporcionar una visión clara y fundamentada sobre **las tendencias actuales y emergentes en Europa y en España, el estado de situación del Sistema Público de Servicios Sociales, sus principales desafíos estructurales y oportunidades de impulso y modernización**, así como





prácticas relevantes y transferibles que puedan inspirar la implementación de la Agenda.

Este análisis deberá identificar de forma explícita los retos determinantes para el futuro de los servicios sociales, agrupados en grandes ámbitos: **retos socio-demográficos** (envejecimiento, aumento de la dependencia, procesos migratorios); **retos sociales y emergentes** (mayor complejidad social, cambios familiares, incremento de las soledades y nuevas necesidades que tensionan la demanda); **retos territoriales y de equidad** (brechas y desigualdades entre comunidades autónomas y municipios, así como entre entornos rurales y urbanos); **retos organizativos y de modelo** (saturación de la atención primaria, falta de enfoque preventivo, enfoque comunitario y atención centrada en la persona, sobrecarga administrativa y necesidad de mejorar la coordinación interadministrativa e intersectorial); **retos profesionales y laborales** (condiciones de trabajo, actualización competencial y redefinición de roles para una atención centrada en la persona); y **retos tecnológicos y de información** (transformación digital y desarrollo de sistemas de información interoperables). De forma transversal, el análisis deberá incluir una formulación actualizada del **mandato y visión estratégica del sistema**, clarificando el papel que deben desempeñar los servicios sociales en un Estado del bienestar en transformación. **La asistencia técnica integrará y sintetizará estas tendencias en un marco de referencia que fundamente la Agenda.**

Para ello, la asistencia técnica deberá desarrollar un proceso de análisis sustentado en una combinación de fuentes primarias y secundarias, que incluya como mínimo los siguientes elementos:

a) Recogida y análisis de información primaria

La asistencia técnica deberá poner en marcha un conjunto de instrumentos que permitan recoger la visión, prioridades, expectativas y diagnósticos de los distintos actores del ecosistema de servicios sociales. Al menos deberá incluir:

- **Encuesta estructurada y segmentada por actores** dirigido a los distintos niveles de la administración pública. La encuesta deberá recabar información tanto **diagnóstica** (situación, retos, necesidades) como **prospectiva** (prioridades de futuro, líneas potenciales de impulso y modernización, orientaciones estratégicas).
- **Técnicas cualitativas complementarias**, tales como grupos focales, grupos de trabajo, entrevistas, sesiones de escucha o cualquier otro mecanismo idóneo para profundizar en aspectos clave no capturados por la encuesta. Estas técnicas deberán asegurar la participación de actores multinivel (AGE, CCAA,





EELL) y multiactor (profesionales, tercer sector, organizaciones profesionales, academia, etc.).

b) Revisión y análisis de fuentes secundarias

La asistencia técnica deberá analizar, sintetizar y aprovechar la evidencia ya disponible en informes estatales y autonómicos sobre servicios sociales, estadísticas y bases de datos oficiales, evaluaciones y estudios académicos, análisis internacionales y europeos sobre tendencias en protección social y servicios sociales, documentos estratégicos, innovaciones y prácticas relevantes, entre otras.

Este análisis deberá permitir el contraste entre diagnóstico propio y evidencia existente, y aportar una visión consistente y actualizada.

c) Triangulación y síntesis de la información

El análisis de situación no será únicamente un ejercicio técnico, sino un **proceso participativo estructurado** para garantizar un diálogo público y abierto, que incorpore distintas miradas para diseñar la Agenda. La asistencia técnica deberá ser capaz de integrar dichas voces, generar síntesis claras y producir un documento final que:

- Sea **conciso, comprensible y estratégico**.
- Esté orientado a la toma de **decisiones** y que sirva como **punto de partida para la cocreación** de la Agenda Estratégica.
- Integre elementos de **visión compartida sobre el futuro del sistema** (construida parcialmente a través de espacios participativos).
- Aporte **buenas prácticas transferibles a la agenda estratégica** y mejora del sistema de servicios sociales, articulando las prácticas a los retos.
- Identifique los **retos estratégicos prioritarios** y los posibles caminos de impulso y modernización que deberán abordarse en fases posteriores.
- Documente las **iteraciones del documento** y los procesos de contraste con actores clave, especialmente administraciones públicas y actores institucionales del sistema.

El resultado final deberá constituirse en un **marco de referencia sólido**, capaz de orientar la construcción de la arquitectura estratégica de la Agenda y su posterior Plan Operativo.

Entregables vinculados

- 3.2.1. Cuestionario estructurado de la encuesta segmentada por actores.
- 3.2.2. Informe de resultados de la encuesta, en formato presentación PowerPoint.
- 3.2.3. Primer borrador del análisis de situación y marco de referencia.





3.2.4. Borrador final del análisis de situación y marco de referencia.

3.3. Asesoramiento y apoyo en el despliegue estratégico y operativo de la Agenda

Sobre la base del análisis de situación y marco de referencia, la asistencia técnica deberá acompañar a la DGDFSS en la definición, estructuración y desarrollo de los contenidos estratégicos y operativos de la Agenda Estratégica Común para el impulso y modernización de los sistemas públicos de Servicios Sociales en España, avanzando mediante iteraciones sucesivas que recojan, sintetizen y devuelvan los consensos alcanzados en cada etapa del proceso.

Para ello, la asistencia técnica deberá realizar los siguientes trabajos:

a) Diseño y arquitectura de la Agenda Estratégica

La asistencia técnica deberá facilitar la definición y redacción de los elementos centrales de la Agenda, incluyendo, como mínimo:

- **Una visión compartida** del mandato y futuro de los servicios sociales, alineada con los retos identificados y con los principios rectores consensuados.
- **Los principios orientadores** que deben guiar la acción pública en el sistema de servicios sociales.
- **Los ejes, objetivos y orientaciones estratégicas**, abarcando cuestiones como: delimitación y alcance de los servicios sociales; modelos de atención y enfoque comunitario; estándares de calidad y evaluación; profesionalización y cualificación; innovación y transformación digital; financiación; gobernanza multinivel; coordinación intersectorial; gestión y uso del conocimiento, entre otras dimensiones relevantes.
- **Las metas e indicadores** de seguimiento y resultado.
- **El sistema de seguimiento y evaluación.**
- **El sistema de gobernanza y coordinación**, en el que se ha de especificar los mecanismos formales de coordinación y la creación de una Comisión Interministerial de Servicios Sociales.

Durante esta fase, la asistencia técnica desempeñará un rol activo aportando criterios expertos, metodologías de diseño estratégico y herramientas que faciliten una toma de decisiones informada y orientada a la construcción de consensos.





El despliegue estratégico de la Agenda deberá construirse a través de espacios específicos de cocreación, priorizando la implicación estructurada de:

- Ministerios y organismos de la Administración General del Estado.
- Comunidades y Ciudades Autónomas a través del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia y de la Comisión Delegada de Servicios Sociales.
- Entidades Locales.
- Entidades del Tercer Sector de Acción Social.
- Otros actores clave identificados en fases previas.

La asistencia técnica deberá **definir y acompañar las fases de participación y cocreación, los canales de consulta, las dinámicas de trabajo, así como los mecanismos de contraste, validación y devolución**. Para ello, podrá combinar distintos métodos como sesiones presenciales o virtuales, consultas online, cuestionarios estructurados, sesiones de trabajo específicas según nivel administrativo o temática, entre otras herramientas que garanticen eficacia, trazabilidad y una participación significativa.

b) Elaboración del Plan Operativo

La asistencia técnica deberá asegurar que los mecanismos de consulta y cocreación activados durante el diseño estratégico permitan recoger la **información necesaria para elaborar el primer Plan Operativo bienal**. Este plan deberá concretar los compromisos de la Administración General del Estado y de las Comunidades Autónomas.

Los métodos aplicados deberán ser **eficientes y no redundantes**, evitando la saturación de los actores participantes y optimizando la recogida de información tanto para la Agenda Estratégica como para su despliegue operativo.

El despliegue estratégico deberá culminar en un evento de presentación institucional y multiactor, organizado con apoyo de la asistencia técnica, en el que se compartirán la visión, los resultados y los próximos pasos para la implementación de la Agenda.

Entregables vinculados

- 3.3.1. Primer borrador de la Agenda Estratégica para el impulso y modernización de los sistemas públicos de Servicios Sociales en España 2027-2032.
- 3.3.2. Borrador final de la Agenda Estratégica Común para el impulso y modernización de los sistemas públicos de Servicios Sociales en España 2027-2032.





3.3.3. Borrador del primer Plan Operativo 2027-2028 de la Agenda Estratégica Común para el impulso y modernización de los sistemas públicos de Servicios Sociales en España.

3.3.4. Listado de asistencia del evento de presentación y materiales vinculados (programa y materiales de apoyo).

3.4. Asesoramiento estratégico transversal

Además de las fases de análisis, cocreación y despliegue estratégico, la asistencia técnica deberá proporcionar un **acompañamiento estratégico transversal que garantice apoyo experto a la DGDFSS a lo largo de todo el ciclo de diseño estratégico y operativo de la Agenda**. Este acompañamiento no se limita a la ejecución técnica de las actividades previstas, sino que incluye la aportación continuada de criterio experto, orientaciones estratégicas y apoyo en la toma de decisiones clave para asegurar la calidad, coherencia y viabilidad del proceso.

El asesoramiento estratégico deberá cubrir, entre otros aspectos:

- La **orientación conceptual** sobre la definición y enfoque de la Agenda y de sus contenidos.
- La **activación y mantenimiento del compromiso de los actores**, proponiendo estrategias para reforzar la participación, gestionar expectativas y asegurar la cohesión del proceso.
- La **identificación temprana de riesgos**, así como la formulación de propuestas de mitigación.
- El **apoyo técnico y estratégico en reuniones**, interlocuciones y espacios de coordinación relevantes para el avance del proceso.

Con este fin, la asistencia técnica deberá poner a disposición de la DGDFSS una **bolsa de 80 horas** de dedicación flexible, que se activará según solicitud de la DGDFSS, y que podrá emplearse para las siguientes actuaciones:

- **Elaboración de notas de concepto**, informes breves u otros documentos técnicos en respuesta a consultas específicas formuladas por la DGDFSS o por otros actores institucionales implicados.
- **Participación en reuniones puntuales** convocadas para abordar cuestiones que afecten al proceso, tanto con la DGDFSS como con otros agentes relevantes.
- **Preparación de materiales de apoyo** (documentos, presentaciones, fichas técnicas, resúmenes estratégicos) necesarios para el avance del proceso o para su comunicación interna o externa.
- **Apoyo a la DGDFSS en su representación** en órganos, tales como:





- El **Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia y la Comisión Delegada de Servicios Sociales**, incluyendo elaboración de notas, preparación de contenidos y actualización periódica del estado del proceso.
- El **Consejo Estatal de ONG de Acción Social**, con funciones equivalentes de apoyo documental y estratégico.

Para garantizar la transparencia y el uso eficiente de la bolsa de horas, la asistencia técnica deberá habilitar una **herramienta colaborativa de control y seguimiento**, que permita:

- Registrar cada petición realizada por la DGDFSS.
- Incluir una **estimación inicial de dedicación**, sometida a aprobación previa por parte de la DGDFSS.
- Registrar las **horas efectivamente ejecutadas**.
- Archivar de forma ordenada la **documentación vinculada** a cada actuación de asesoramiento.

Este sistema deberá ser accesible para la DGDFSS y mantenerse actualizado de manera continua durante todo el periodo de ejecución del contrato.

Entregables vinculados

- 3.4.1. Herramienta de control y seguimiento de la bolsa de horas.
- 3.4.2. Informes trimestrales de ejecución de las acciones de asesoramiento estratégico, anexando documentación elaborada en este servicio.

4. Resumen de entregables

Producto/entregable
3.1.1. Documento con el diseño metodológico del proceso de participación y cocreación
3.1.2. Documentación vinculada a la dinamización del proceso participativo
3.1.3. Listado de asistencia a eventos presenciales
3.3.1. Cuestionario estructurado de la encuesta segmentada por actores
3.3.2. Informe de resultados de la encuesta (PowerPoint)
3.3.3. Primer borrador del análisis de situación y marco de referencia
3.3.4. Borrador final del análisis de situación y marco de referencia
3.4.1. Primer borrador de la Agenda Estratégica
3.4.2. Borrador final de la Agenda Estratégica
3.4.3. Borrador del primer Plan Operativo
3.4.4. Lista de asistencia y materiales del evento de presentación





Producto/entregable
3.5.1. Herramienta de control y seguimiento de la bolsa de horas
3.5.2. Informes trimestrales de ejecución del asesoramiento estratégico

La propuesta técnica que presenten los licitadores deberá incluir una previsión de calendario de trabajo que tendrá en cuenta este listado de entregables.

5. Órgano de contratación

El órgano de contratación competente es la Secretaría de Estado de Derechos Sociales, en aplicación del artículo 323 de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público, artículo 62 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y del Real Decreto 209/2024, de 27 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030. No obstante, esta competencia queda delegada en la persona titular de la Subdirección General de la Oficina Presupuestaria y Gestión Económica por el punto decimosexto 2 de la Orden DCA/249/2024, de 15 de marzo, de fijación de límites de gasto y de delegación de competencias.

6. Organización del servicio

Para garantizar una adecuada ejecución del contrato y una coordinación eficaz entre la DGDFSS y la asistencia técnica adjudicataria, la empresa contratista deberá **designar una persona de referencia, responsable de la coordinación global del proyecto, de la interlocución directa y permanente con la DGDFSS y de la supervisión interna del equipo técnico asignado**. Esta persona actuará como punto central de contacto para todas las cuestiones técnicas, metodológicas y organizativas del contrato.

Asimismo, se constituirá un **Grupo Motor** que velará por la coherencia institucional del proceso, tomará decisiones estratégicas, revisará avances metodológicos, facilitará la coordinación interministerial y orientará el despliegue de las acciones previstas en el contrato. El Grupo estará integrado por:

- Personal de la DGDFSS;
- Una persona de referencia de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales;
- En su caso, otras personas de referencia de las demás direcciones generales del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030;
- La persona coordinadora designada por la asistencia técnica y, cuando proceda, otros miembros de su equipo.





Durante todo el periodo de ejecución del servicio se desarrollarán **mecanismos de control y seguimiento**, que incluirán, como mínimo:

- **Reuniones periódicas de seguimiento** (quincenales o mensuales), presenciales u online, entre el equipo de la asistencia técnica y el Grupo Motor, con el fin de revisar avances, identificar necesidades y acordar adaptaciones metodológicas o calendarios.
- **Actualizaciones continuas del estado del proyecto**, a través de los distintos canales habilitados (correo electrónico, plataforma colaborativa, videollamadas).
- **Mecanismos de atención a asuntos urgentes**, garantizando capacidad de respuesta en plazos breves.
- La elaboración y mantenimiento de un **plan de identificación, seguimiento y mitigación de riesgos**.

7. Requisitos

Todos los documentos elaborados en la ejecución del contrato (fichas de trabajo, formularios, encuestas, informes, estudios, carteles, dípticos, anuncios, programas, etc.), tendrán que incorporar el logo del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, Secretaría de Estado de Derechos Sociales, Dirección General de Diversidad Familiar y Servicios Sociales y Subdirección General de Servicios Sociales.

La empresa o persona física adjudicataria se compromete a aplicar y respetar en todos sus extremos el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Las valoraciones de los trabajos realizados, y periodicidad de las mismas, se realizará conforme se indica en el apartado 23.2 de la Hoja Resumen del PCAP. La entrega de la documentación a que se hace referencia en dicho apartado se realizará a través de su envío por correo electrónico al responsable de este contrato en la DGDFSS.

Firmado electrónicamente por el centro
directivo proponente

LA DIRECTORA GENERAL DE
DIVERSIDAD FAMILIAR Y SERVICIOS
SOCIALES

Patricia Bezunartea Barrio





MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES,
CONSUMO Y AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO DE DERECHOS
SOCIALES

DIRECCIÓN GENERAL DE DIVERSIDAD
FAMILIAR Y SERVICIOS SOCIALES

Subdirección General de Servicios Sociales

Firmado electrónicamente por La
entidad adjudicadora

LA SECRETARIA DE ESTADO DE
DERECHOS SOCIALES

en virtud de Orden DCA/249/2024, de
15 de marzo, de fijación de límites de
gasto y de delegación de competencias

EL SUBDIRECTOR GENERAL DE LA
OFICINA PRESUPUESTARIA Y DE LA
GESTIÓN ECONÓMICA DEL
MINISTERIO DE DERECHOS
SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA
2030

Pablo Angel Arvelo Rodríguez

CSV : GEN-b4e6-a153-57dd-c91a-fc29-a3bb-d8fb-c6ac

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://run.gob.es/hsbIF8yLcR>

FIRMANTE(1) : PATRICIA BEZUNARTEA BARRIO | FECHA : 05/03/2026 13:24 | Sin acción específica



CSV : GEN-6cce-07d7-4316-b5bc-a518-2b28-96e3-6d7b

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://run.gob.es/hsbIF8yLcR>

FIRMANTE(1) : SELLO ELECTRONICO DE LA SGAD | FECHA : 05/03/2026 13:43 | Sello de Tiempo: 05/03/2026 13:43

FIRMANTE(2) : PABLO ANGEL ARVELO RODRIGUEZ | FECHA : 12/03/2026 14:42 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 05/03/2026 13:43





CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL DISEÑO Y ELABORACIÓN DE LA AGENDA ESTRATÉGICA COMÚN PARA EL IMPULSO Y MODERNIZACIÓN DE LOS SISTEMAS PÚBLICOS DE SERVICIOS SOCIALES EN ESPAÑA 2027-2032 Y SU PRIMER PLAN OPERATIVO 2027-2028, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO REGULADO EN EL ARTÍCULO 159 DE LA LCSP.

ANEXO AL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Cronograma de los entregables descritos en el punto 3. Alcance y contenido del trabajo

Producto/entregable	Cronograma- meses									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.1.1. Documento con el diseño metodológico del proceso de participación y cocreación	X									
3.1.2. Documentación vinculada a la dinamización del proceso participativo (transversal)			X			X		X		
3.1.3. Listado de asistencia a los dos eventos presenciales			X							X
3.2.1. Cuestionario estructurado de la encuesta segmentada por actores		X								
3.2.2. Informe de resultados de la encuesta (PowerPoint)				X						
3.2.3. Primer borrador del análisis de situación y marco de referencia					X					
3.2.4. Borrador final del análisis de situación y marco de referencia						X				
3.3.1. Primer borrador de la Agenda Estratégica					X					
3.3.2. Borrador final de la Agenda Estratégica								X		
3.3.3. Borrador del primer Plan Operativo									X	
3.3.4. Lista de asistencia y materiales del evento de presentación										X
3.4.1. Herramienta de control y seguimiento de la bolsa de horas			X			X		X		
3.4.2. Informes trimestrales de ejecución del asesoramiento estratégico			X			X		X		

