

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A L'ADJUDICACIÓ DEL SERVEI D'ORIENTACIÓ I ACOMPANYAMENT A FAMÍLIES (SOAF) DE L'ALT URGELL

1. INTRODUCCIÓ

El servei d'orientació i acompanyament a les famílies (SOAF), és un servei de proximitat, preventiu i universal, i s'integra en el Sistema Català de Serveis Socials com a servei complementari dels equips bàsics de serveis socials. La finalitat del SOAF és potenciar activament les capacitats parentals i donar estratègies per afavorir entorns familiars saludables, minimitzar els possibles factors de risc en les relacions familiars i prevenir possibles situacions de violència o màxima vulnerabilitat, de manera que també es complementa amb altres serveis de la Xarxa de Serveis Socials.

El Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya incorpora en el contracte programa 2022-2025 la fitxa núm. 39 "Servei d'Orientació i Acompanyament a les famílies (SOAF)"

1.1. Marc normatiu:

Per rang jeràrquic i cronològic, i en el marc d'una xarxa d'orientació i acompanyament a la família, cal tenir en compte la normativa següent:

- L'Estatut d'autonomia de Catalunya estableix, en l'article 166.4, que correspon a la Generalitat de Catalunya la competència exclusiva en matèria de promoció de les famílies i de la infància, que inclou en tot cas les mesures de protecció social i la seva execució.
- La Llei 18/2003, de 4 de juliol, de suport a les famílies, disposa en l'article 45 que el Govern ha d'establir un conjunt de programes i actuacions per potenciar el paper de les famílies com a educadores i transmissores de valors humans i cívics. Amb aquesta finalitat, s'ha d'oferir atenció personalitzada a les famílies amb problemes específics, i també informació i orientació de caràcter general per promoure'n el benestar i afavorir el diàleg i l'intercanvi d'experiències entre aquestes.
- La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, que recull a l'annex, en la classificació de prestacions de serveis, a l'apartat 1.2.7.2, el servei d'atenció a les famílies, entre altres aspectes.
- La Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, que entre altres aspectes tracta de la responsabilitat en la criança i la formació dels infants, i del respecte i el suport a les responsabilitats parentals.
- El Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de serveis socials 2010-2011, inclou el servei d'atenció a les famílies (SAF) com a prestació de la Cartera de serveis socials del Departament competent en la matèria, concretament a l'apartat 1.2.11.1 de l'annex 1, sobre les prestacions de la xarxa de serveis socials d'atenció pública.

Els últims anys, com a evolució d'aquest programa, el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies (DTSF) - actualment Departament de Drets Socials- ha definit i ha concretat de manera participada el model del SOAF, que ha de servir de guia fins a la regulació normativa d'aquest servei, que es preveu com a part del desplegament del Pla estratègic de serveis socials 2021-2024.

El Consorci d'Atenció a les Persones de l'Alt Urgell que compta amb l'encomana de gestionar els serveis socials de la comarca per part del Consell Comarcal de l'Alt Urgell i, en conseqüència els que es detallen en el contracte programa 2022-2025, ha optat per l'encomana de gestió del SOAF de l'Alt Urgell, servei que tindrà la seu central a la Seu d'Urgell i es desplaçarà a Oliana i a d'altres municipis que ho precisin.

Aquests Plecs tècnics són un instrument que, a més dels requeriments legals i formals, contenen els aspectes tècnics més essencials per al compliment dels objectius del servei a contractar.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

És la contractació del SERVEI D'ORIENTACIÓ I ACOMPANYAMENT A LES FAMÍLIES (SOAF) DE LA COMARCA DE L'ALT URGELL.

Aquest contracte està vinculat a la fitxa 39 del contracte programa 2022-2025 entre el Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya i el Consell Comarcal de l'Alt Urgell en matèria de serveis socials i altres programes relatius al benestar social.

3. DEFINICIÓ DEL SERVEI

El servei d'orientació i acompanyament a les famílies (SOAF) és un servei universal que ofereix suport integral a les famílies per millorar-ne el benestar emocional i relacional. Orienta i acompanya les famílies en l'educació i la criança dels fills i filles, dona suport a les situacions de dificultat relacional i/o altres situacions de complexitat referents a problemàtiques de salut o a alguna altra necessitat específica que tinguin les famílies al llarg del seu cicle vital.

4. OBJECTIUS

4.1 Objectius Generals:

- Afavorir entorns i relacions familiars saludables a fi de minimitzar els possibles factors de risc, i prevenir que no s'arribin a convertir en situacions de risc social alt, de violència, o de vulnerabilitat extrema.
- Potenciar les capacitats parentals de les famílies i acompanyar-les en la gestió emocional dels seus processos vitals.
- Donar atenció a les persones al llarg de tot el cicle vital, en qualsevol edat, tenint en compte la perspectiva de gènere i tota la seva diversitat.
- Proveir el Sistema Català de Serveis Socials d'un servei altament preventiu, accessible i de proximitat seguint un model sistèmic, que faciliti una atenció proactiva i que vetlli per evitar situacions de risc o de violència intrafamiliar.

4.2. Objectius Específics:

- Orientar les famílies en la criança i en l'educació dels fills i filles, tant de manera individual com grupal, mitjançant activitats, programes i tallers de criança positiva.
- Acompanyar i donar suport terapèutic a les famílies amb alguna dificultat o problemàtica relacional o emocional, des d'una perspectiva sistèmica, que en algun moment del seu cicle vital experimenten situacions de desgast relacional, conflictes intrafamiliars, separacions, pèrdues difícils, etc.
- Donar suport i acompanyament a les famílies que tenen algun membre amb una problemàtica de salut o amb alguna necessitat específica.

5. PERSONES DESTINATÀRIES

Totes les famílies de la comarca de l'Alt Urgell excepte les famílies en situació d'alt risc que ja són ateses per un recurs d'alta intensitat (serveis d'intervenció socioeducativa, SIS, o equips d'atenció a la infància i adolescència, EAIA).

La població diana d'aquest servei són les famílies que presenten les situacions de conflictes intrafamiliars següents: processos de separació difícils o transicions complicades, desgast relacional, dificultats de convivència intergeneracional, problemes per establir normes i límits, mancances de comunicació, conflictes amb adolescents, absentisme a l'escola dels infants o adolescents i preocupació pel fracàs escolar. També s'adreça a les famílies que passen per un període d'inestabilitat, de desorientació o de conflictes en la parella, a les famílies que volen millorar l'educació dels fills i filles, a les que tenen algun membre amb una problemàtica de salut, diversitat funcional, discapacitat o que presenten alguna situació complexa que necessita suport i acompanyament, a les que tenen dificultats per la seva diversitat familiar i manifesten un deteriorament dels llaços amb la comunitat o una solitud no volguda, o les que viuen situacions difícils o sobrecàrrega per afrontar el rol parental.

No hi ha preu públic establert donat que és un servei gratuït per a les famílies i persones ateses

6. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El SOAF es concep com un servei altament preventiu i de proximitat que, d'acord amb el nou Pla estratègic de serveis socials 2020-2024 i dins el Sistema Català de Serveis Socials, forma part de la xarxa d'atenció primària que reforça els equips bàsics d'atenció social (EBAS). El SOAF detecta i atén precoçment les dificultats emocionals i relacionals que pot tenir una família, i enforteix les capacitats i competències parentals per mantenir unes relacions familiars saludables, alhora que minimitza els possibles factors de risc, violència, exclusió social o vulnerabilitat extrema.

La metodologia que es segueix en les intervencions amb les famílies es basa en un enfocament familiar sistèmic.

Els tres eixos d'actuació que ofereix el SOAF com a suport als EBAS i a altres serveis de la xarxa són:

- 1- Suport educatiu a les famílies i consultoria familiar mitjançant l'orientació educativa, l'acompanyament en la parentalitat individual i grupal i el suport en el domicili.
2. Suport emocional amb acompanyament terapèutic individual, familiar o grupal i amb intervencions grupals.
3. Formació, suport i coordinació per als professionals de la xarxa.

6.1. Tipologia d'intervencions:

6.1.1. Intervencions amb les famílies:

- Consultoria familiar: orientació educativa, acompanyament a la parentalitat individual i grupal i suport en el domicili

Es tracta de facilitar als pares i les mares l'adquisició d'estratègies personals, emocionals i educatives que fomentin una dinàmica de convivència positiva i que cada família desenvolupi models parentals adequats.

Les actuacions de consultoria familiar preveuen:

Orientació individual: Són sessions d'orientació educativa a les famílies per a l'educació i la criança dels fills i filles i per millorar les relacions intrafamiliars. La intervenció es pot fer en els centres d'atenció social, en el domicili familiar o per via telemàtica. Es preveu una mitjana de tres a cinc sessions de durada per a cada procés de consultoria familiar (orientació educativa familiar individualitzada).

Grups: es fan tallers d'orientació educativa per a grups de pares i mares basats en la criança positiva. Aquests espais són de suport i orientació i se'ls dona a conèixer aspectes que poden influir de manera positiva en la cura, l'educació i el desenvolupament dels fills i filles. S'hi duen a terme activitats dinàmiques que conviden a la reflexió i es comparteixen experiències amb altres famílies. La durada dependrà de la dinàmica i l'organització de les activitats.

- Suport emocional: acompanyament terapèutic individual, acompanyament terapèutic familiar, intervencions grupals

Les actuacions de suport emocional es desenvolupen mitjançant sessions terapèutiques i s'orienten a assolir els punts següents:

Ofertir atenció terapèutica familiar, de parella o personal per afrontar i superar les dificultats emocionals derivades de les relacions familiars, en què hi ha alguna dificultat amb un dels membres de la família davant de situacions que comporten conflicte, malestar i desgast i que causen inestabilitat relacional i desequilibri emocional familiar.

Treballar tenint una visió integral de la família i una perspectiva sistèmica. Es fa acompanyament en la presa de consciència de les dificultats tenint en compte el context, les relacions, les creences i les històries de vida. Es potencien les habilitats i capacitats dels pares, mares i altres membres de la família a fi d'assolir una bona relació, educació i convivència familiar o establir unes relacions saludables.

Procedir des de l'afecte, donant importància al vincle afectiu i segur i fent participar la família com a agent actiu del seu procés. S'empodera la persona

perquè pugui gestionar millor les seves emocions, donant-li estratègies perquè construeixi vincles afectius saludables.

- Atenció a famílies amb problemes de salut, especialment les que tenen un membre amb problemes de salut mental.

Les actuacions de consultoria familiar preveuen:

Oferir un espai d'informació, escolta, alleujament, orientació i acompanyament per a les persones i les famílies.

Intervenir, si és necessari, oferint pautes d'actuació sobre com abordar la situació: resolució de conflictes, pautes relacionals per potenciar el benestar i indicacions sobre actuacions concretes.

Valorar la situació en coordinació i col·laboració amb la resta de serveis que atenen la família amb problemes de salut i/o dificultats específiques, i dissenyar el pla de millora. Es tracta d'oferir en tot moment un servei que garanteixi la coordinació i un treball conjunt amb les xarxes assistencials de salut, serveis socials, educació, entre d'altres, i els seus processos de tractament i derivació, a fi d'evitar triangulacions i duplicitats. Es pretén treballar especialment amb els serveis de la xarxa de salut mental i acompanyar la família als serveis especialitzats.

Oferir la resposta més adequada a cada situació i d'acord amb la gravetat del cas, i fer-ne el seguiment necessari.

6.1.2. Intervencions de suport als professionals:

L'equip del SOAF ha de formar i orientar els professionals que treballen amb famílies dels àmbits de serveis socials, educació, justícia, salut, lleure i d'altres. Per aquest motiu impulsa actuacions entorn de la criança positiva i altres temes relacionats amb el treball familiar adreçades a aquests professionals. La formació i la gestió del coneixement es fa a partir del model sistèmic i integral de família. Les formacions han de ser dinàmiques i participatives.

Aquest equip ha de ser un gestor del coneixement: ha de participar en grups de recerca i elaborar articles i publicacions sobre la intervenció amb famílies des de la perspectiva sistèmica en el camp dels afers socials, la salut i l'educació, entre d'altres.

6.1.3. Intervencions de coordinació entre serveis:

L'objectiu és oferir a les famílies un suport en què l'entorn i la comunitat estiguin presents i promoguin relacions amb els diversos recursos de cada territori.

Aquesta perspectiva integral de l'atenció requereix protocol·litzar pautes d'actuació comunes que ajudin els professionals de tots els àmbits implicats a l'hora de prevenir, detectar i acompanyar les famílies a altres serveis, o en el moment d'atendre una situació de necessitat de les famílies. Aquestes pautes també els ha d'ajudar a preveure els processos posteriors a aquesta detecció i fer-hi les adaptacions que calguin. Es tracta de crear circuits d'intervenció per garantir el continuïum entre els diferents nivells d'intervenció en què tots els serveis estan implicats, tot i que ho facin amb intensitats diferents.

6.1.4. Intervencions comunitàries:

El SOAF com a servei preventiu i universal serà un servei participatiu de la comunitat per la qual cosa ha de dissenyar, proposar i executar tallers educatius per a pares i mares als diferents municipis de la comarca de l'Alt Urgell

6.2. Lloc i horari del servei:

Tot i que la seu central del SOAF es troba ubicada a la Seu d'Urgell, el servei es presta de manera descentralitzada i itinerant en qualsevol dels municipis de la comarca de l'Alt Urgell.

Qualsevol intervenció es pot prestar de manera presencial o telemàtica en funció de les necessitats de les famílies.

El servei ha de romandre obert de dilluns a divendres. Cal donar cobertura horària els matins i les tardes com a mínim. L'horari d'atenció ha de ser flexible i adaptar-se a la disponibilitat i la necessitat de les famílies i en funció de la coordinació amb l'EBAS. A títol orientatiu es planteja el següent horari:

Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres
10 h a 13:30 h	10 h a 13:30 h	10 h a 13:30 h	10 h a 13:30 h	10 h a 13:30 h
16 h a 20 h	16 h a 20 h	16 h a 20 h	16 h a 20 h	16 h a 20 h

Es prestaran 37,5 hores setmanals distribuïdes de manera aproximativa de la forma següent:

- Atenció a les famílies: 25 hores setmanals (atenció individual o grupal i tallers) en qualsevol dels municipis de la comarca de l'Alt Urgell que ho precisin
- Coordinacions amb agents del territori: 8 hores setmanals (devolutives, reunions de seguiment de casos, reunions de suport i assessorament a professionals, participació en les taules comarcals
- Treball de gestió: 4,5 hores setmanals (gestió d'expedients, elaboració de plans de treball, avaluació dels mateixos, elaboració d'informes de seguiment, preparació de tallers, de grups, memòries...)

Aquesta distribució horària es aproximativa i pot variar per necessitats del servei.

6.3. Perfil professional del SOAF

El SOAF es prestarà amb orientadors/es familiars (terapeutes familiars) com a professionals que dirigeixen i gestionen el servei, atenen les demandes de les famílies, les orienten i les acompanyen, ofereixen formació als professionals i es coordinen amb altres serveis de la xarxa.

L'Orientador/a familiar és una persona amb un grau en Psicologia, Treball Social, Pedagogia, Psicopedagogia o Educació Social que tingui formació en teràpia familiar certificada per un centre acreditat de la Federació Espanyola d'Associacions de Teràpia Familiar. Es valorarà que es tinguin tres anys d'experiència en la intervenció directa amb famílies i que coneguin la xarxa de serveis del territori i les entitats del tercer sector, tant de l'àmbit públic com privat.

Cal que les persones a més dels requisits de titulació i experiència esmentats acreditin que compleixen la normativa vigent de delictes sexuals.

Les 37,50 hores setmanals de prestació del servei precisa d'un orientador familiar pel servei.

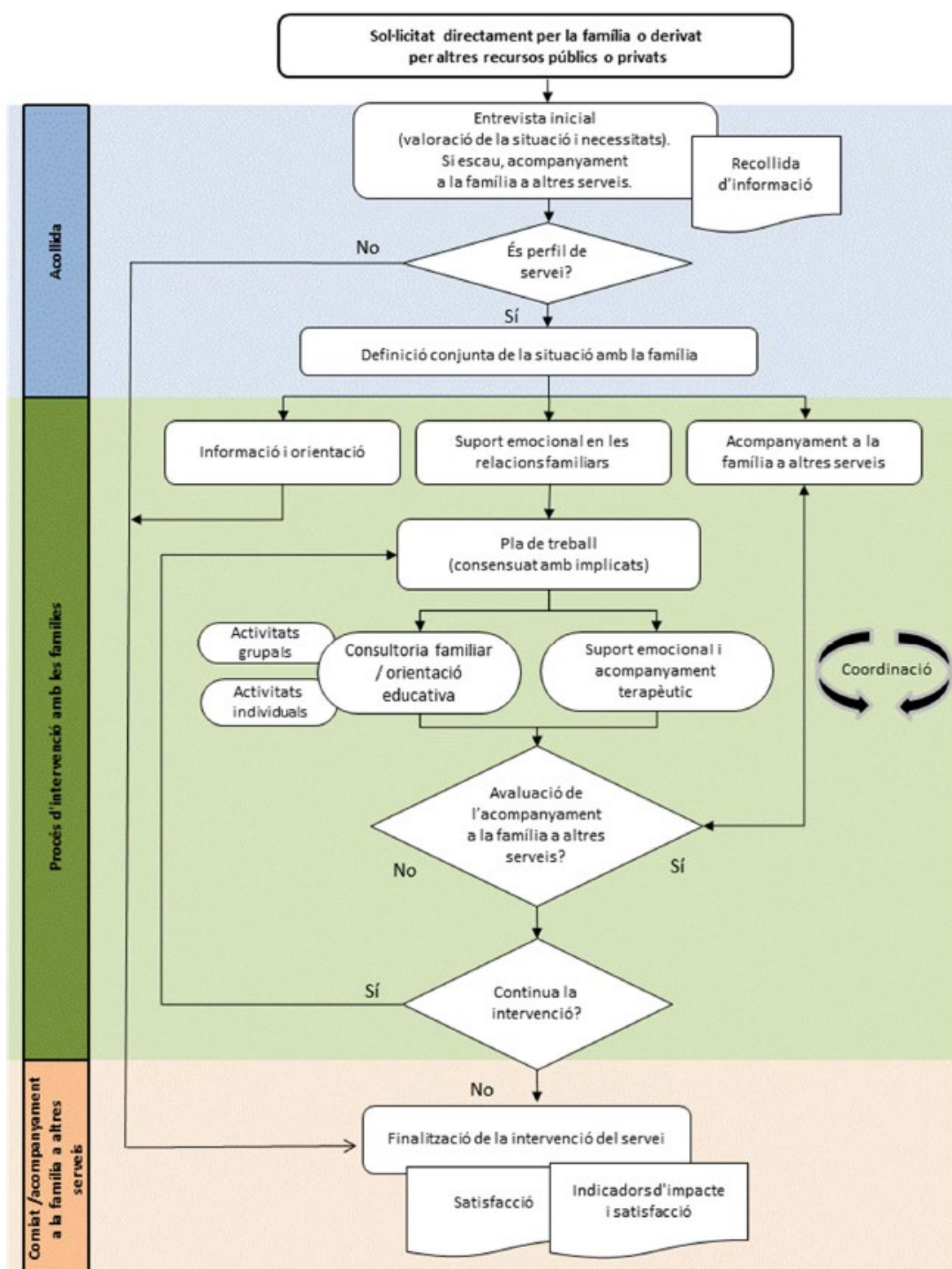
7. Criteris metodològics en el desplegament del servei

Els programes i la metodologia de treball ha de tenir en compte els criteris següents:

- El desplegament dels programes s'ha de fer des d'un treball en xarxa, en què els serveis i/o les persones professionals treballin per una intervenció coordinada en el procés que fa la família.
- S'han de desenvolupar els programes tenint en compte la descentralització, la proximitat territorial i facilitar l'accessibilitat a les persones susceptibles d'utilitzar el servei.
- S'ha de construir una relació d'ajuda des de la proximitat relacional, per crear un clima relacional que faciliti els processos de reflexió, comprensió i treball de les dificultats que tenen les famílies.
- S'ha d'incorporar la perspectiva de gènere, cosa que implica treballar amb les famílies les relacions de poder que poden estar instaurades per raons de gènere o la seva implicació en el funcionament familiar.
- Ha d'implicar una acció tan a nivell preventiu com de tractament per atendre situacions relacionals de les famílies que afecte l'estabilitat emocional dels infants.
- S'ha de treballar la implicació i motivació de les famílies en els processos.
- S'ha de gestionar el servei des de la qualitat i la responsabilitat social.
- S'ha de recollir les dades per l'avaluació del servei seguint els criteris marcats pel Departament de Drets Socials.

7.1. Model del servei

7.1.1 Referent al treball amb les famílies:



- L'actitud i la posició amb la família o persona per part de l'orientador/a familiar ha de ser clara, propera, entenedora i d'escolta activa.
- Cal que existeixi una proximitat relacional que comuniqui confiança en les seves pròpies capacitats i possibilitats.
- Cal tenir disposició d'acompanyar-los en el seu procés de creixement i de potenciació dels seus propis recursos.
- Cal fer un treball de motivació que impliqui una adaptació del servei a la realitat laboral i familiar de les persones ateses, treballar la demanda com una oportunitat per superar les dificultats que estan patint i motivar a la família, parella o persona per a fer un procés terapèutic.
- Cal facilitar l'accés al servei de totes les persones membres de la unitat familiar, adaptat el ritme i la freqüència de les sessions a les necessitats terapèutiques i socioeducatives de les famílies i desenvolupar els continguts dels processos terapèutics i socioeducatius a partir de les necessitats expressades per les famílies, tot tenint en compte l'encàrrec de la persona professional derivant.
- Des de la demanda de la família fins a la primera actuació del SOAF no haurà de sobrepassar els 15 dies

7.1.2. Referent al treball amb les persones professionals del territori

- Treball complementari: els referents professionals de la família a la xarxa, són els que defineixen el treball a realitzar amb les famílies i deleguen una part d'aquesta intervenció al SOAF.
- Treball en xarxa: cal elaborar un pla de treball que garanteixi la coordinació, el seguiment i els processos d'avaluació i de reajustament del treball entre els diferents professionals implicats en el procés de cadascuna de les famílies.

7.1.3. Referent a la construcció del diagnòstic i línies d'intervenció

- El diagnòstic social i familiar s'ha de fer tenint en compte totes les parts implicades en el procés familiar:
 - ✓ Funcionament relacional, capacitats i dificultats de la família.
 - ✓ Situació socioeducativa, habilitat per gestionar la vida quotidiana i la relació amb els serveis de l'entorn.
 - ✓ Actuacions de la xarxa, impacte de les actuacions dels serveis professionals sobre les famílies.
- Instruments tècnics pel diagnòstic social i familiar:
 - ✓ Anàlisi de la xarxa social de suport.
 - ✓ Genograma trigeneracional, per comprendre el funcionament de l'estructura familiar i els estils de parentalitat.
 - ✓ Línia de la vida per la construcció cronològica dels fet rellevants de la història familiar.
 - ✓ Models de criança dins la família.
 - ✓ Models de funcionament conjugal i parental.
- Estratègies d'intervenció:
 - ✓ Reunions amb l'equip terapèutic i el supervisor de casos.
 - ✓ Reunions amb les persones referents dels serveis socials.

- ✓ Reunions amb d'altres professionals de la xarxa implicats en el procés de la família.
- ✓ A partir de la informació adoptada i les hipòtesis diagnòstiques es fa un diagnòstic social i familiar compartit i s'acorden línies de treball a dur a terme pels diferents professionals i serveis que estan atenent les famílies.

8.Obligacions de l'empresa o entitat adjudicatària

- L'adjudicatari assumeix la responsabilitat de la producció del servei i, per tant, de totes aquelles tasques i funcions que responguin directament a la prestació del mateix a nivell d'atenció a les famílies ja sigui individual o grupal així com a nivell de tallers i treball comunitari. La producció del servei s'inicia en el moment de la primera atenció a les famílies (sigui per derivació d'un altre servei o per iniciativa pròpia), així com també amb la recepció de l'encàrrec de prestació d'un taller, una xerrada o un assessorament professional i finalitza amb l'acabament de l'assessorament, el procés terapèutic, o el taller.
- Serà responsabilitat de l'adjudicatari el compliment de les obligacions determinades en els plecs de prescripcions tècniques i administratives i que afecten a la gestió del personal i la seva formació i millora en la capacitat tècnica, així com en la liquidació econòmica i tractament de dades estadístiques i d'indicadors d'avaluació.
- L'entitat o empresa adjudicatària es compromet a respectar les directrius que marquin des del CAPAU i des de la Direcció General de Famílies del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya
- A l'inici del contracte, l'adjudicatari ha d'acreditar estar al corrent de pagaments a la seguretat social i a l'AEAT. Cal que aquests pagaments estiguin al corrent al llarg de tota la durada del contracte per la qual cosa donarà permís al Consorci d'Atenció a les Persones de l'Alt Urgell (CAPAU) per tal que pugui consultar aquestes dades.
- L'adjudicatari ha de designar una persona per fer la coordinació del servei i serà la interlocutora amb la persona que designi el CAPAU per coordinar el SOAF i es reuniran com a mínim trimestralment i sempre que el CAPAU ho sol·liciti.
- L'adjudicatari ha de garantir que contactarà amb la família o persona susceptible de ser atesa per donar-li hora per l'entrevista d'acollida en el termini màxim de 15 dies naturals a partir de la recepció de la derivació ja sigui per part d'un professional o per iniciativa pròpia.
- Garantir la correcta atenció a les persones o famílies beneficiàries del servei i els mecanismes de coordinació necessaris amb els diferents serveis que participen en el procés de la persona o família atesa.
- Correspon exclusivament a l'adjudicatari la selecció de personal que, reunint els requisits que consten en aquest plec, formarà part de l'equip del SOAF de l'Alt Urgell donant la documentació que justifiqui que compleixen els requisits.
- La contractació del personal (sous i seguretat social) ha d'estar subjecta a l'aplicació del Conveni d'acció social de Catalunya.
- L'adjudicatari procurarà que existeixi estabilitat en l'equip de treball, i que les variacions de la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades,

- no alterant el bon funcionament del servei i informarà en tot moment al CAPAU.
- L'adjudicatari es responsabilitza i assumeix la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances i la substitució de les persones treballadores en casos de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social i prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com quants drets i obligacions es derivin de la relació contractual entre treballador i empresari.
 - L'empresa o entitat adjudicatària vetllarà especialment perquè les persones treballadores adscrites a l'execució del contracte desenvolupin l'activitat sense extralimitar-se en les funcions realitzades respecte de l'activitat delimitada ens els plecs objecte del contracte.
 - Presentar amb una periodicitat mensual un informe de l'activitat on es detallin les persones ateses, el nombre de sessions realitzades, si son individuals o grupals així com el nombre de tallers realitzats així com les incidències si n'hi ha.
 - Fer arribar a les persones ateses l'enquesta de satisfacció elaborada pel Direcció General de Famílies del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya.
 - Facturació mensual.
 - L'empresa o entitat adjudicatària disposarà de les instal·lacions comarcals i/o municipals (local) necessàries per desenvolupar les actuacions i vetllarà pel seu bon ús durant el desenvolupament d'aquestes.
 - L'empresa o entitat adjudicatària ha d'aportar l'equipament necessari (equips informàtics, telèfons i altres) per a què l'equip de professionals no pugui realitzar correctament la seva tasca.

9. Coordinació entre l'empresa o entitat adjudicatària i el Consorci d'Atenció a les Persones de l'Alt Urgell

L'adjudicatari ha de designar una persona per fer la coordinació del servei i la coordinació amb el CAPAU.

Es constituirà una comissió tècnica de seguiment del contracte amb la finalitat d'avaluar progressivament el desenvolupament i els resultats de la gestió del servei i que estarà integrada per:

- La coordinadora del SOAF de l'Alt Urgell i un responsable que designi l'empresa o entitat adjudicatària.
- La Coordinadora dels Serveis Socials de l'Alt Urgell i una persona de l'Equip Bàsic d'Atenció Social.

Es reuniran trimestralment de forma ordinària i de forma extraordinària quan alguna de les parts o requereixi.

Serà funció d'aquesta comissió:

- Estudiar i decidir sobre tots aquells assumptes tècnics que no quedin recollits en el present Plec de condicions sense detriment de les potestats del CAPAU.
- Aprovar el calendari, la programació, avaluació i memòria anual del servei.

10. Seguiment i avaluació del servei

L'adjudicatari de forma mensual presentarà un informe de l'activitat on constarà:

- Nombre de famílies ateses
- Nombre d'altres del servei i motiu (abandó, assoliment d'objectius...)
- Nombre de sessions individuals/familiars programades
- Nombre de sessions grupals programades
- Nombre de tallers programats
- Nombre de xerrades programades
- Nombre de sessions individuals/familiars realitzades
- Nombre de sessions grupals realitzades
- Nombre de tallers realitzats
- Nombre de xerrades realitzades
- Nombre de sessions individuals/familiars no realitzades i motius (justificat, no comunicat....)
- Nombre de sessions grupals no realitzades i motius (justificat, no comunicat...)
- Nombre de tallers realitzats amb nombre d'inscrits, assistents...
- Nombre de xerrades realitzades amb nombre d'inscrits, assistents..
- Nombre de coordinacions per àmbits
- Nombre d'assessorament a professionals per àmbits

11. Difusió del servei, documentació i drets d'imatge

La representació externa del servei, tant a efectes de relació amb persones públiques i/o privades, com amb els mitjans de comunicació correspon al CAPAU. El seu incompliment, donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin derivar en cas que l'empresa o entitat adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

Correspon al CAPAU la titularitat de la documentació escrita o efectuada mitjançant qualsevol altre mitjà, derivada de la relació amb les persones ateses pel servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari/a individual o col·lectiu públic o privat, que l'entitat o empresa adjudicatària elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es deriva de la gestió tècnica del contracte.

En tota la documentació que s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat comarcal del servei per la qual cosa cal que consti els logos del CAPAU del Consell Comarcal de l'Alt Urgell i el del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya.

12. Protecció de dades personals

L'entitat o empresa adjudicatària i les persones treballadores hauran de respectar les prescripcions de la normativa vigent en relació a la protecció de dades de caràcter personal.

Així mateix estan obligades a guardar absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol informació que poguessin conèixer en ocasió del compliment del contracte , i a utilitzar-les amb la única finalitat de prestar el servei encarregat.

13.Finalització del contracte i traspàs

Quan finalitzi la vigència del contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, l'entitat o empresa adjudicatària que acabi la prestació estarà obligada a:

- Fer el traspàs de la informació dels casos atesos a la nova empresa en el termini de 8 dies previst a l'inici de la nova prestació.
- Retornar al CAPAU totes les dades relatives a les persones ateses al SOAF en el format o estructura que estableixi el CAPAU, així com qualsevol altre suport o document en què figuri alguna dada relativa al servei.
- Definir el procediment de destrucció de totes les dades de caràcter personal un cop finalitzi el traspàs.
- Garantir la cobertura del servei a les persones ateses durant el període transitori de traspàs.
- Facilitar al CAPAU i a l'empresa o entitat que resulti adjudicatària d'un nou contracte les dades relatives al personal que, en el seu cas, es pugui subrogar segons el que estableix el plec de clàusules administratives.

L'adjudicatari entrant i sortint hauran d'assumir la posada en marxa del servei sense perjudici pel mateix, garantint en tot moment la seva prestació sense interrupció i amb els estàndards de qualitat exigits en el present plec.

Quan finalitzi la vigència del present contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, el contractista que finalitzi la prestació efectuarà un traspàs del servei a la nova empresa adjudicatària durant els 8 dies previs a la nova prestació, sense que això suposi dret a reclamar cap tipus de cost addicional.

El contractista sortint restarà obligat a facilitar en tot moment aquest procés de traspàs col·laborant i cooperant amb el nou contractista en la transició de la prestació en les millors condicions per a la continuïtat del servei sense perjudici en l'atenció a les persones usuàries.