

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A L'ADJUDICACIÓ DEL SERVEI D'ORIENTACIÓ I ACOMPANYAMENT A LES FAMÍLIES DEL CONSELL COMARCAL DE LA Cerdanya

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)"

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la contractació del SERVEI D'ORIENTACIÓ I ACOMPANYAMENT A LES FAMÍLIES (SOAF) DE LA Cerdanya per a les anualitats 2024 i 2025

El contracte està vinculat a la fitxa 39 del Contracte Programa 2022-2025 per a la coordinació, la cooperació i la col·laboració entre el Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya i el Consell Comarcal de la Cerdanya en matèria de serveis socials i altres programes relatius al benestar social.

3. 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.

4. DESCRIPCIÓ I OBJECTIUS DEL SERVEI

4.1. Descripció

El SOAF és un servei 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 en un moment determinat es poden presentar en el si d'una família. Així mateix 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.

4.2. Objectius generals del SOAF

- Afavorir entorns i relacions familiars saludables a fi i efecte de minimitzar els possibles factors de risc i prevenir l'aflorament de situacions de risc social alt, violència o vulnerabilitat extrema.
- Potenciar les capacitats parentals de les famílies i proporcionar-los-hi l'acompanyament necessari 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 la seva diversitat.

- Proveir el Sistema Català de Serveis Socials d'un servei altament preventiu i accessible i de proximitat seguint un model sistèmic, que faciliti una atenció proactiva i que vetlli per evitar situacions de risc o violència intrafamiliar

4.3. Objectius específics del SOAF

- Orientar les famílies en la criança i en l'educació dels fills i filles, tant de manera individual com grupal, mitjançant la proposta d'activitats, programes i tallers de criança positiva.
- Donar suport terapèutic a les famílies que en algun moment del seu cicle vital presenten dificultats o problemàtiques emocionals, situacions de desgast relacional, conflictes intrafamiliars, separacions, pèrdues difícils, etc., des d'una perspectiva sistèmica, així com oferir-los l'acompanyament necessari per a la superació d'aquestes situacions
- Donar suport i acompanyament a les famílies en les que hi hagi algun membre amb una problemàtica de salut o amb alguna necessitat específica.

5. LES INTERVENCIONS DEL SOAF. TIPOLOGIES

Les intervencions que es realitzen des del servei SOAF a les famílies destinatàries són intervencions basades en un enfocament familiar sistèmic que ofereixi als Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS) així com als altres serveis de la xarxa, un suport basat en diferents aspectes en funció de la casuística que es presenti:

- 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.
- Suport emocional amb acompanyament terapèutic individual, familiar o grupal i amb intervencions grupals.
- Formació, suport i coordinació per als professionals de la xarxa.

5.1. Intervencions a realitzar amb les famílies

- **Consultoria familiar:** Orientació educativa, acompanyament a la parentalitat i suport en el domicili facilitant als pares i mares l'adquisició d'estratègies personals, emocionals i educatives que fomentin una dinàmica de convivència positiva i que cada família desenvolupi models parentals adequats.
Aquesta tipologia d'actuacions contempla:

Orientació individual: Adreçades a una determinada família 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

Orientació Grupal: 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.

- **Suport emocional:** Ha de consistir en acompanyament terapèutic individual, acompanyament terapèutic familiar així com intervencions grupals, en els casos que així es valori

Intervencions orientades a proporcionar:

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.

- **Atenció a famílies amb problemes de salut:** Atenció a famílies, especialment aquelles que tenen un membre amb problemes de salut mental. Es pretén oferir un espai d'informació, escolta, alleujament, orientació i acompanyament per a les persones i les famílies (pautes d'actuació sobre com abordar la situació, resolució de conflictes, pautes relacionals per potenciar el benestar i indicacions sobre actuacions concretes)

Establir 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 (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.

5.2. 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.

5.3. 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 continuïtat entre els diferents nivells d'intervenció en què tots els serveis estan implicats, tot i que ho facin amb intensitats diferents.

5.4. 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 adreçats a pares i mares així com participar d'aquelles activitats que tinguin a veure amb el suport familiar i que es desenvolupin en algun dels municipis de la comarca de la Cerdanya

6. METODOLOGIA DE LA INTERVENCIÓ

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.

Pel que fa al treball en les famílies, les fases de la intervenció son les següents:

1. **Sol·licitud d'atenció al servei.** Pot ser via la família directament o bé derivada d'altres serveis o recursos ja siguin públics o privats
2. **Acollida de la família al servei.** S'inicia el primer contacte després de rebre la sol·licitud
 - 2.1. Entrevista inicial
 - 2.2. Recollida d'informació
 - 2.3. Acompanyament a altres serveis o recursos, en cas que es valori que no es perfil del servei
3. **Procés d'intervenció amb la família.** Si s'ha valorat en l'anterior fase que és perfil del servei
 - 3.1. Definició conjunta de la situació amb la família
 - 3.2. Informació i Orientació
 - 3.3. Donar Suport emocional en les relacions familiars
 - 3.4. Atenció especialitzada elaborant el pla de treball consensuat amb la família objecte d'atenció
 - 3.5. Avaluació de l'acompanyament que s'està donant
 - 3.6. Accions de coordinació amb altres serveis que puguin estar intervenint amb la família
 - 3.7. Acompanyament a altres serveis. En els casos que es valori així després de les corresponents intervencions
4. **Finalització de la intervenció al servei.** Quan es valora favorablement que la família ha revertit la situació que presentava inicialment o bé que ja no es pot oferir més suport des del servei de SOAF
 - 4.1. Indicadors d'impacte i millora
 - 4.2. Satisfacció de la família atesa

En aquests casos, la metodologia d'intervenció seguirà les següents pautes:

- 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 ha de sobrepassar els 15 dies

En el cas del suport als/les professionals del territori

1. **Assessorament individualitzat.** A demanda d'algun dels professionals que intervinguin en el territori
2. **Formacions grupals.** Programació de tallers o sessions formatives en les que hi puguin participar diferents professionals
3. **Gestió del coneixement.** Sempre que sigui possible es participarà accions de recerca, publicació d'articles divulgatius que tinguin a veure amb l'acompanyament familiar)
4. **Coordinació amb d'altres serveis.** Mantenir el contacte i establir les coordinacions necessàries amb els professionals que treballen a altres serveis i que puguin intervenir en el dia a dia de les famílies ateses

Les qüestions que en aquests casos contemplarà la metodologia d'intervenció seran:

- Treball complementari: els referents professionals de la família a la xarxa, son 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. PERFIL PROFESSIONAL DE L'EQUIP DEL SOAF

El servei el prestarà un equip de professionals amb el perfil d'orientador/a familiar o terapeuta familiar.

S'entén per Terapeuta/Orientador/a familiar: Qualsevol professional que estigui en possessió d'una formació base en Psicologia, Treball Social, Pedagogia, Psicopedagogia o Educació Social i que a més disposi de la formació certificada d'un centre acreditat per la Federació Espanyola d'Associacions de Teràpia Familiar

Aquest/a professional ha de tenir disponibilitat de desplaçament per donar cobertura tant des de la capital de la comarca com des de qualsevol dels municipis que la conformen o bé per a la possible realització d'intervencions domiciliàries en aquells casos que es valori la necessitat.

8. PERSONES DESTINATÀRIES

Poden ser destinatàries del servei de SOAF, qualsevol de les famílies que resideixin i estiguin empadronades en algun dels municipis de la comarca de la Cerdanya a excepció d'aquelles famílies que es troben en situació de risc social les quals ja reben l'atenció des d'un recurs d'alta intensitat com poden ser els serveis d'intervenció socioeducativa (SIS) o bé els equips d'atenció a la infància i adolescència (EAIA).

La població diana d'aquest servei es centra en aquelles famílies que presenten les situacions de conflictes intrafamiliars següents:

Processos de separació difícils o transicions complicades, desgast relacional, dificultats de convivència Inter generacional, 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.

9. HORARI I LLOC DES D'ON ES PRESTARÀ EL SOAF

Tot i que per una qüestió d'aglutinació de població, les intervencions es concentraran majoritàriament a la capital de la comarca, Puigcerdà, l'equip del SOAF es desplaçarà a qualsevol dels municipis de la comarca de la Cerdanya, sempre que hi hagi alguna demanda relacionada amb el servei.

Així mateix, les intervencions necessàries s'han de poder realitzar ja sigui de manera presencial o bé telemàtica, en funció de les necessitats de les famílies.

L'horari de funcionament del SOAF serà de dilluns a divendres i cobrirà tant una part de la franja horària del matí com també de la tarda, en funció de la demanda per part de les famílies de tal manera que es faciliti al màxim l'accés al servei d'atenció, tallers i formacions.

Es prestaran un total de 37.5 hores setmanals distribuïdes de la següent manera:

30 h set.: Atenció individual o grupal i tallers

3 h set.: Coordinacions amb agents del territori i devolutives. Participació en taules comarcals

4.5 h set.: Treball de gestió. Elaboració plans de treball, gestió expedients, elaboració informes..

10. OBLIGACIONS A COMPLIR PER PART 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 capacitació 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 Consell Comarcal de la Cerdanya 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 Consell Comarcal de la Cerdanya 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 Consell Comarcal de la Cerdanya per coordinar el SOAF i es reuniran com a mínim trimestralment i sempre que el Consell Comarcal de la Cerdanya 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 la Cerdanya disposant, en tot moment, de 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 Consell Comarcal de la Cerdanya.
- 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 en 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 són 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 per la Direcció General de Famílies del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya.
- Encarregar-se de la 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.

11. RELACIÓ I COORDINACIÓ ENTRE L'ENTITAT ADJUDICATÀRIA I EL CONSELL COMARCAL DE LA CERDANYA

L'entitat adjudicatària ha de designar una persona per fer la coordinació del servei i la coordinació amb el Consell Comarcal de la Cerdanya.

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 persona que l'entitat adjudicatària designi com a coordinador/a del SOAF a la Cerdanya .
- La persona que estigui a càrrec de la Direcció de l'Àrea de Benestar i Acció Social i una persona de l'equip de Serveis Socials del Consell Comarcal de la Cerdanya.

Aquesta Comissió es reunirà trimestralment de forma ordinària i de forma extraordinària quan alguna de les parts o requereixi i tindrà les següents funcions:

- 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.

12. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI

L'entitat adjudicatària presentarà, de forma mensual, un informe de l'activitat que s'ha realitzat durant el mes en curs en el que hi farà constar aspectes com:

- Nombre de famílies ateses
- Nombre d'altres del servei i motiu (abandó, assoliment d'objectius...)
- Nombre de sessions individuals/familiars i grupals programades i les efectivament realitzades
- Nombre de sessions individuals/familiars i grupals no realitzades i motius (justificat, no comunicat....)
- Nombre d'inscrits i assistents als tallers i xerrades realitzades
- Si durant el mes en qüestió s'ha realitzat assessoraments a professionals i/o han tingut lloc sessions de coordinació amb algun dels equips de l'Àrea de Benestar i Acció Social o altres entitats que operin al territori.

13. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI

La representació externa del servei, tant a efectes de relació amb persones públiques i/o privades, com amb els mitjans de comunicació correspon al Consell Comarcal de la Cerdanya. L'incompliment d'aquesta clàusula 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 son pròpies.

Correspon al Consell Comarcal de la Cerdanya 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 durant el desenvolupament del contracte hi constarà la titularitat comarcal del servei per la qual cosa caldrà que hi figurin els logos del Consell Comarcal de la Cerdanya així com el del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya.

14. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI

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.

15. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE

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.