

01. PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA LICITACIÓ DEL SERVEI DE PROMOCIÓ ESCOLAR DEL POBLE GITANO

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte d'aquest contracte l'execució del *Servei de promoció escolar del poble gitano* en centres educatius amb un percentatge significatiu d'alumnat gitano de la ciutat de Barcelona, a fi de millorar els itineraris educatius de l'alumnat i les seves expectatives acadèmiques.

El Servei de promoció escolar és el conjunt d'accions positives de vinculació al sistema educatiu, adreçades a l'alumnat i/o la seva família, per tal d'enfortir la motivació escolar i formativa, garantir el dret a l'educació i millorar l'èxit educatiu, liderades per un/a professional que comparteix codis culturals i referencials amb la comunitat gitana.

El Consorci d'educació de Barcelona (CEB) garantirà el suport tècnic i la col·laboració institucional necessàries a l'equip que desenvolupi el servei, per tal d'anar consolidant un model de treball integrat en els plans i recursos d'atenció a la diversitat dels centres educatius en el marc de l'equitat, inclosió i la no-segregació.

Durada i execució del contracte:

- Des de 1 de gener de 2025, o des de l'endemà de la seva de la seva formalització, fins a màxim el 31 d'agost de 2026.
- Execució segons la concreció del calendari escolar i laboral per als centres i serveis educatius, que s'aprovi a l'efecte pel Departament d'Educació.

El present contracte es podrà prorrogar per un curs escolar més (01/09/2025 – 31/08/2026), per l'acord de l'òrgan de contractació.

La distribució territorial prevista del Servei de promoció escolar, segons l'anàlisi de la demanda del servei en aquests últims anys, és la següent:

Districte	Nombre de centres amb demanda actual del Servei	Desglossament orientatiu de la distribució del Servei
03. Sants-Montjuïc	10	35%
08. Nou Barris	8	35%
09. Sant Andreu	4	15%
10. Sant Martí	4	10%
Altres districtes i possibles noves demandes	3	5%

2. DESCRIPCIÓ

El Servei de promoció escolar és un recurs per aconseguir que l'alumnat del poble gitano assoleixi una òptima escolarització i èxit educatiu, afavoreixi la visibilitat i el coneixement de la seva cultura en els centres educatius, la seva integració i participació. El servei també promou el valor de l'escolarització entre les famílies gitanes, el seguiment de l'assistència a l'escola i la continuïtat dels estudis, la participació en les activitats escolars i el seguiment educatiu dels seus fills i filles.

2.1. Objectius del servei

El servei a desenvolupar té com objectiu general la promoció escolar de l'alumnat d'ètnia gitana, en desavantatge educatiu, per tal de garantir la igualtat d'oportunitats per a tot l'alumnat:



1. Contribuir a l'èxit escolar en l'etapa obligatòria de l'alumnat d'ètnia gitana.
2. Contribuir a la continuïtat dels estudis a l'etapa post-obligatòria.
3. Promoure la participació de l'alumnat d'ètnia gitana en l'oferta socioeducativa de l'entorn més enllà de l'horari lectiu.
4. Promoure la participació plena de les famílies gitanes al centre educatiu, en els mateixos termes en que es promou la participació de tot l'alumnat i famílies.

2.2. Àmbits i línies d'actuació

El Servei de promoció escolar del poble gitano es desenvolupa a través de quatre estratègies d'actuació:

- Alumnat
- Centre educatiu
- Famílies
- Entorn educatiu

2.2.1. Alumnat

Actuacions destinades a l'augment de les expectatives d'èxit escolar i sociolaboral de l'alumnat i actuacions destinades a la igualtat d'oportunitats, garantint la continuïtat entre les etapes educatives.

Les línies d'intervenció amb l'alumnat són:

- Disseny i realització d'accions d'acompanyament i de compromís de l'alumnat i les famílies, especialment, en els canvis d'etapa (Infantil, Primària, Secundària i Postobligatòria), i seguiment de l'evolució de l'escolarització.
- Contribució a l'augment de les expectatives d'èxit escolar i sociolaboral.
- Col·laboració en l'elaboració del projecte personal de l'alumne/a i la planificació del temps de treball escolar i de lleure.
- Foment de les relacions positives entre l'alumnat i especialment entre el grup d'iguals.
- Seguiment en la continuïtat de l'alumnat en l'etapa d'educació secundària.
- Difusió de bons models d'èxit escolar entre les famílies i l'alumnat.
- Informació a l'alumnat sobre activitats complementaries escolars i activitats de lleure.

2.2.2. Centre educatiu

Actuacions destinades a promoure la utilització de metodologies inclusives per aconseguir un millor apropament de l'alumnat al centre, en especial els absentistes, i a fomentar la participació activa.

Les línies d'intervenció del promotor escolar amb el professorat són:

- Diagnosi de la situació escolar de l'alumnat gitano i planificació, d'acord amb l'equip directiu del centre, d'accions preventives, d'intervenció i de seguiment.
- Actuacions per aconseguir l'apropament a les famílies i a l'alumnat absentista.
- Actuacions per a la creació de vincles de relació família-centre.
- Facilitació de coneixements al centre sobre elements configuradors de la identitat del poble gitano.
- Actuacions i col·laboració amb el centre educatiu en l'elaboració d'estratègies amb l'objectiu de dissenyar un pla d'actuació dirigit a apropar de nou l'alumnat absentista al centre.
- Participació en la gestió positiva dels conflictes per desconeixement o no comprensió dels codis culturals.

2.2.3. Famílies

Actuacions destinades a augmentar les expectatives de la família vers l'escola, valorant l'escolarització dels seus fills i filles com a font de promoció social. Cal que la família tingui consciència de la importància de l'assistència diària a classe i de la continuïtat dels estudis, així com que participi en les activitats escolars i en el seguiment educatiu dels seus fills i filles.



Les línies d'intervenció en aquest àmbit són:

- Foment i valoració de l'escolarització.
- Seguiment de la continuïtat dels estudis dels fills i filles especialment en els canvis d'etapa.
- Foment de l'assistència diària a classe i recordar-ne, quan calgui, el caràcter obligatori a les famílies.
- Informació sobre els processos i calendari de matriculació.
- Promoció de la participació en les activitats culturals que s'organitzin als centres educatius.

2.2.4. Entorn educatiu

Actuacions destinades a promoure la col·laboració dels diferents agents educatius que operen en un territori, al voltant d'un projecte comú, assessorant i donant suport socioeducatiu als professionals dels diferents àmbits.

Les línies d'intervenció en aquest àmbit són:

- Col·laboració amb els serveis educatius en projectes educatius de la zona.
- Col·laboració amb els espais d'abordatge d'absentisme existents en la zona.

3. ORGANITZACIÓ I FUNCIONAMENT DEL SERVEI

3.1. Aspectes previs

Els següents aspectes previs vertebraran l'organització i funcionament del servei per a la seva adient execució:

- S'estimen unes 7.700 hores de prestació del Servei de promoció escolar.
- Calendari i horari de prestació: El Servei de promoció escolar es prestarà en l'horari i calendari escolar establert per als centres i serveis educatius a la ciutat de Barcelona.
- L'execució del servei es contempla des d'una vessant descentralitzada i de proximitat als centres educatius, per això s'estableix el districte i els serveis educatius com àmbit territorial. Dins de l'estructura del Servei Educatiu, s'incardina la vertebració del Servei en el districte de referència a la direcció de l'EAP o professional en que delegui.
- Aquesta descentralització al Servei Educatiu s'alinea a les orientacions de la Subdirecció general de Suport a les Famílies i a la Comunitat Educativa, del Departament d'Educació, òrgan responsable del Projecte de promoció escolar del poble gitano a Catalunya.
- Es disposarà d'un espai físic de treball, si s'escau, al Servei Educatiu. Aquest espai no serà nominal ni fixe, sinó hot-desking. La única voluntat és poder proveir un lloc de proximitat al territori on es desenvolupa el servei, per coordinacions, possibles anul·lacions d'intervencions, espai de gestions, etc.
- Tot el material, equipament i/o eines necessàries per l'execució del contracte són responsabilitat de l'entitat licitadora, no es disposarà de cap suport tècnic ni material al Servei Educatiu.
- Es disposarà d'un espai de tarda setmanal al Servei Educatiu, amb una durada màxima de 2 hores, per al seguiment del servei al territori de referència, amb assistència del promotor/a. La coordinació de l'empresa adjudicatària del servei haurà de participar mínimament un cop al mes en cada Servei Educatiu, i quan es requereixi la seva presència.
- No és objecte d'aquest contracte actuacions relacionades amb l'alumnat i/o famílies que siguin objecte d'intervenció del sistema de protecció a la infància, cossos policials o sistema judicial, ja que es requereix un àmbit d'especialització i expertesa que sobrepassa el marc de la promoció escolar i que té una regulació competencial i professional específica.



3.2. Demanda servei per part dels centres educatius

Per poder atendre de manera adient les demandes dels centres educatius, es tindran en consideració els següents elements:

- Reunió inicial de la coordinació de l'empresa adjudicatària amb el referent del Servei Educatiu, per plantejar les principals prioritats de la zona. El mapa de sortida per a la planificació es basarà en els centres educatius que vàrem comptar amb el servei el curs anterior, i hagin manifestat voluntat expressa de continuïtat del servei. Es dibuixarà una primera proposta de distribució de les hores disponibles del servei.
- Reunió coordinació empresa adjudicatària amb els centres educatius en els que s'executarà el servei, per plasmar en un pla de treball els IDALUS de l'alumnat amb el que es treballarà i les actuacions concretes a realitzar, segons la cartera d'actuacions, i la seva temporalització. En aquesta reunió també haurà de participar el promotor/a escolar.
- El pla de treball del Servei de promoció escolar amb el centre educatiu ha de ser un document operatiu, màxim 3 fulls. Haurà d'estar validat per la direcció del centre educatiu, la coordinació de l'empresa adjudicatària i el referent del Servei Educatiu.
- El CEB o l'empresa adjudicatària podran proposar sistemes telemàtics per a la simplificació i seguiment de la demanda de serveis.
- Situacions sobrevingudes. En cas que un centre educatiu sol·liciti un servei per una situació no planificada, imprevista o sobrevinguda, s'intentarà donar resposta. El servei no pot incrementar les hores globals d'execució, per tant qualsevol nova demanda atesa significa reduir l'atenció a un dels centres educatius a on es presti el servei. Per atendre una nova demanda, el centre educatiu haurà d'enviar un correu electrònic al compte que s'habiliti. La coordinació de l'empresa adjudicatària rebrà còpia de la demanda, informará al Servei Educatiu, i es reunirà amb la direcció del centre educatiu per a valorar la demanda i si factible la seva atenció (podrà ser acompanyat pel promotor/a). Es plasmarà un pla de treball, encara que sigui una demanda puntual, perquè quedi recollida la demanda i l'execució del servei.
- Valoració trimestral de la demanda. Un cop al trimestre el coordinador de l'empresa adjudicatària es reunirà amb cada direcció dels centres educatius, per fer seguiment del pla de treball i valorar si el servei es continuarà executant el trimestre següent. Es farà acta dels acords i s'adjuntarà al pla de treball. Es traspasarà la informació dels acords al referent del Servei Educatiu.

3.3. Execució del servei

El servei es focalitza en l'òptima escolarització i èxit educatiu de l'alumnat d'ètnia gitana amb desavantatge educatiu, per tant és indispensable la identificació de l'IDALU de l'alumne objecte del servei. Les actuacions a desenvolupar s'emmarquen en el catàleg d'actuacions descrits en aquest plec i el pla de treball consensuat amb el centre educatiu. S'han de tenir en compte els següents aspectes:

- Les direccions dels centres educatius no tenen comandament directe respecte la figura del promotor/a. Es poden materialitzar de manera directa, al promotor/a escolar, instruccions senzilles, interpretatives i de concreció del pla de treball, Però si hi ha instruccions noves o significativament diferents a les concretades al pla de treball, la direcció del centre haurà de contactar amb el coordinador de l'empresa adjudicatària, que és qui té el comandament dels promotors/es escolars, com treballadors/es de la seva empresa adjudicatària del servei.
- En situacions singulars i/o sobrevingudes, les direccions dels centres educatius (en el marc del Decret 155/2010, de 2 de novembre, de la direcció dels centres educatius públics i del personal directiu professional docent) poden donar instruccions directes als professionals que intervenen dins del centre educatiu, entre ells els promotors/es escolars.



3.3.1 Catàleg d'actuacions del Servei de promoció escolar

ÀMBITS D'ACTUACIÓ	ACTUACIONS
1. Fomentar l'assistència diària de l'alumnat.	1.1. Ser present i visible. Dedicar un temps específic a l'entrada i la sortida del centre educatiu per parlar amb les famílies i construir vincles. 1.2. Coneixement de la concreció del protocol d'absentisme al centre educatiu, per part del promotor/a. 1.3. Recordar, quan calgui, el caràcter obligatori de l'escolaritat i els beneficis que l'escolarització aporta a nivell personal i per a la promoció de la pròpia cultura. Entrevista amb la família. 1.4. En situacions d'absentisme, trucar diàriament, o els dies de presència en el centre educatiu, a l'alumne i/o la seva família. Registre de trucades, intervencions realitzades i de les possibles devolutives de l'alumne i/o família. 1.5. Participar en la comissió social o espais de treball d'absentisme, amb seguiment del Servei de promoció escolar. Donar suport a les estratègies que es proposin per millorar-ne l'assistència. 1.6. En situacions d'absentisme cronificat, i en el que el Servei de promoció escolar no aconsegueixi millorar l'assistència, redactar informe amb les actuacions realitzades. Informe. 1.7. Acompanyar a l'alumnat i/o famílies a la primera reunió de curs (principalment 13 o 1r d'ESO), com a estratègia de creació de vincles amb el centre educatiu i de prevenció de l'absentisme. 1.8. Fomentar la participació de les famílies en les reunions de seguiment amb el tutor/a. Trucada de recordatori, acompanyament a l'espai si s'escau. 1.9. Participar en els espais d'abordatge i gestió del protocol d'absentisme quan sigui requerit, a nivell de centre educatiu o de zona.
2. Desenvolupar estratègies inclusives que afavoreixen el retorn després d'un període d'absentisme.	2.1. Donar eines al centre educatiu sobre codis referencials de la cultura gitana o de la situació concreta de l'alumne i/o família, prèviament a la tornada de l'alumne absentista per planificar la seva acollida i optimitzar el retorn al centre educatiu. Coordinació promotor/a en els espais establerts amb el centre educatiu.
3. Contribuir a l'augment d'expectatives.	3.1. Facilitar a les famílies el coneixement dels objectius de cada etapa així com de les regles explícites i implícites del centre. Entrevista amb la família, podrà ser acompanyat del tutor/a. 3.2. Col·laborar en l'establiment de compromisos visibles amb les famílies respecte a la millora del rendiment acadèmic del fill o filla. Entrevista amb la família, pot ser acompanyat del tutor/a. Es pot formalitzar document de compromís per part de la família. 3.3. Donar a conèixer bones pràctiques i experiències d'èxit. Planificar i organitzar l'espai amb persones d'ètnia gitanes que expliquin la seva experiència formativa i/o laboral. 3.4. Col·laborar amb el centre en la proposta d'accions d'intervenció i de seguiment de l'alumnat per la millora del seu rendiment acadèmic. Especificant amb cada alumne quina és la tasca a desenvolupar: - Gestió temps d'estudi i agenda. - Motivació pels aprenentatges. - Detectar dificultats i cercar espais de reforç escolar. - Cercar activitats de lleure del seu interès. - Reforçar espais tutor/a amb la família i/o alumnat. - Altres que es puguin definir.



4. Col·laborar en la resolució de conflictes.	4.1. Participació directa en la gestió positiva dels conflictes per desconeixement o no comprensió dels codis culturals. Mediació entre les parts, alumnat i/o famílies.
5. Informar i orientar l'alumnat i les famílies sobre activitats complementàries, extraescolars, de lleure i d'estiu.	5.1. Col·laborar i reforçar la informació, a alumnat i/o famílies, sobre activitats complementàries, extraescolars, de lleure i d'estiu, sobretot en aquell alumnat que la participació en aquesta tipologia d'activitats podria ser beneficiosa, però per la diferència cultural no s'aconsegueix la seva participació. Entrevista alumne i/o família individual, xerrada informativa grupal, suport i ajuda en les tramitacions, entre d'altres. 5.2. Garantir que les famílies són coneixedores de les beques i ajuts, per facilitar-ne el seu accés. Preparació document resum dels possibles ajusts en estudis obligatoris i postobligatoris. Entrevista família individual, xerrada informativa grupal, suport i ajuda en les tramitacions, entre d'altres.
6. Vetllar perquè l'alumnat i les famílies coneguin els processos i el calendari de matriculació, tant d'estudis obligatoris com postobligatoris	6.1. Reforçar la informació sobre els processos i el calendari de matriculació. Xerrada informativa grupal. 6.2. Acompanyar a les famílies als espais de suport a la preinscripció, (OMEs, portes obertes, etc.), per garantir que tenen la informació i formalitzen la sol·licitud en el termini establert. 6.3. Facilitar la informació del procés de preinscripció: llistes provisionals, puntuació, desempat, circuit NESE B, etc. Trucada o entrevista família. 6.4. Vetllar perquè es formalitzi la matriculació. Trucada, entrevista família, acompanyament, comprovació de la matriculació, entre d'altres. 6.5. Reforçar l'acció d'orientació realitzada pel centre educatiu, acompanyant a l'alumnat amb possibilitats de cursar estudis postobligatoris. Entrevistes i espais informals amb l'alumnat i/o famílies.
7. Col·laborar i acompanyar els canvis d'etapa.	7.1. Acompanyar els alumnes i les famílies en els processos de canvi d'etapa, presentant a docents o professionals de referència perquè puguin tenir un referent clar en el nou centre educatiu.
8. Promoure la participació de famílies en les activitats que s'organitzin en el centre.	8.1. Col·laborar i vetllar pel bon funcionament de canals de comunicació entre famílies i escola sobre les activitats que s'organitzen al centre, contribuint a la seva difusió i facilitant la participació de les famílies. 8.2. Potenciar espais informals de relació. 8.3. Dinamitzar, conjuntament amb el centre educatiu, la participació de les famílies en les activitats del centre. 8.4. Col·laborar amb l'AMPA en el disseny d'actuacions per promoure la participació de les famílies en el consell escolar del centre educatiu.
9. Facilitar orientacions per visualitzar la cultura del poble gitano, des d'una perspectiva intercultural.	9.1. Facilitar orientacions i materials per sensibilitzar respecte als valors i als trets d'identitat el poble gitano i lluitar contra els prejudicis. Espais de coordinació. 9.2. Promoure la visibilització dels valors de la cultura gitana. 9.3. Activitats adreçades comunitat educativa. Promoció i organització conjuntament amb la resta de l'equip educatiu d'activitats que permetin donar a conèixer expressions simbòliques de la cultura gitana, sense caure en el folklorisme o el risc d'alimentar la construcció d'estereotips.
10. Altres	10.1. Altres accions positives de vinculació al sistema educatiu, adreçades a l'alumnat i/o la seva família, per tal d'enfortir la motivació escolar i formativa, garantir el dret a l'educació i millorar l'èxit educatiu.



3.4. Coordinació servei

Per la naturalesa del servei és fonamental establir un sistema eficaç de coordinació entre les persones promotores, la coordinació de l'empresa adjudicatària, els professionals dels serveis educatius i el Consorci d'Educació.

L'empresa adjudicatària haurà de comunicar qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o entorpir el funcionament del servei, amb un correu electrònic al referent del servei educatiu amb còpia al referent del Consorci d'Educació. Si el fet és greu o significatiu, també ho comunicarà telefònicament.

3.4.1. Coordinació centre educatiu

- El seguiment del servei, el comandament i gestió de personal, la resolució d'incidències i la interlocució es realitza exclusivament amb la coordinació tècnica designada per l'empresa o entitat adjudicatària. La concreció del servei a realitzar es farà únicament amb aquesta coordinació tècnica, que garantirà l'execució del servei emmarcat en aquest plec tècnic i el pla de treball amb el centre educatiu.
- Es poden materialitzar instruccions senzilles, interpretatives i de concreció per part d'alguna direcció de centre o servei educatiu, dins del marc de les línies pactades, de manera directa al promotor/a escolar.
- Es realitzarà, entre la persona promotora escolar de cada centre educatiu i els seus referents dins del centre educatiu, una coordinació amb la periodicitat necessària amb els següents propòsits:
 - o Seguiment del pla de treball del servei.
 - o Valoració de l'alumnat i/o les famílies que requereixen atenció, i determinar les actuacions a realitzar.
 - o Valoració de l'impacte de les intervencions del servei amb l'alumnat i/o famílies.
 - o Valoració de l'alumnat i/o famílies que per la seva millora educativa, han deixar de ser objecte directe d'atenció intensiva.
- Les persones promotores participaran en aquells espais de treball en xarxa o coordinació del centre educatiu amb altres agents educatius del territori, quan es treballin temes del seu àmbit d'actuació.
- La persona coordinadora de l'empresa adjudicatària realitzarà una reunió inicial de curs, per definir i acordar el pla de treball, una altre per trimestre de seguiment, i una de tancament i valoració a final de curs. També participarà en el cas d'ésser requerit pel centre educatiu, Servei Educatius i/o CEB.

3.4.2. Coordinació serveis educatius

- Es disposarà d'un espai de tarda setmanal al Servei Educatiu, amb una durada màxima de 2 hores, per al seguiment del servei al territori de referència, amb assistència del promotor/a. La coordinació de l'empresa adjudicatària del servei haurà de participar mínimament un cop al mes en cada Servei Educatiu, i quan es requereixi la seva presència.
- Si s'escau també participarà el responsable tècnic del CEB.
- Reunió inicial de la coordinació de l'empresa adjudicatària amb el referent del Servei Educatiu, per plantejar les principals prioritats de la zona. El mapa de sortida per a la planificació es basarà en els centres educatius que vàrem comptar amb el servei el curs anterior, i hagin manifestat voluntat expressa de continuïtat del servei. Es dibuixarà una primera proposta de distribució de les hores disponibles del servei.
- Coordinar amb les direccions dels centres educatius l'adequació del pla de treball amb les necessitats de l'alumnat d'ètnia gitana en desavantatge educatiu, i la seva alineació al projecte educatiu del centre.
- En l'espai de coordinació es farà el seguiment periòdic de les actuacions que el promotor/a escolar du a terme respecte a l'execució del pla de treball a cada centre educatiu, valorant les adaptacions que s'escaiguin. Si les adaptacions son significatives, s'haurà de comunicar a la coordinació de l'empresa adjudicatària.
- A la finalització del curs escolar, es validarà la memòria presentada pel Servei de promoció escolar.



3.4.3. Coordinació amb el Consorci d'Educació

- El Consorci d'Educació de Barcelona estarà informat de qualsevol incidència significativa que afecti al funcionament i el seguiment del Servei de promoció escolar: casos més complexos, situacions no previstes, disfuncions en la relació amb altres serveis. El CEB conjuntament amb els professionals referents dels Serveis Educatius supervisaran aspectes tècnics respecte el seguiment dels casos i les intervencions en els centres educatius i/o amb les famílies.
- La persona coordinadora de l'entitat adjudicatària mantindrà reunions de coordinació amb la persona responsable del CEB. Al principi de l'execució del contracte, s'establirà la periodicitat d'aquestes coordinacions. Si s'escau es podran convocar coordinacions extraordinàries.
- En les coordinacions s'abordaran els següents temes:
 - o Seguiment de les incidències importants en el servei.
 - o Propostes de modificacions de persones promotores
 - o Seguiment de l'execució dels plans de treball als centres educatius.
 - o Seguiment a nivell de zona i ciutat.
 - o Proposta de novetats i millores en relació a protocols, eines i recursos.
- Autorització expressa participació en espais, jornades, etc., en que l'empresa adjudicatària sigui convidada per la prestació d'aquest servei.
- Traspàs d'informacions.
- Altres temes relacionats amb l'execució del servei, la interpretació d'aquests plecs i de l'oferta presentada per l'empresa adjudicatària.
- El CEB també supervisarà aspectes tècnics de l'execució del servei.
- En les coordinacions amb el CEB, es podrà convidar a l'àrea de l'Ajuntament de Barcelona, amb competència en l'àmbit d'interculturalitat. Igualment es podrà convidar al Servei d'Escola i Famílies del Departament d'Educació.

3.4.2. Coordinació interna adjudicatari servei

- L'empresa o entitat adjudicatària vetllarà per la correcta coordinació del seu personal, alineant a tots els promotors/es escolars en una praxis i metodologies de treball homogènies. Amb aquesta finalitat podrà realitzar reunions, sessions de treball, generació de documentació o protocols de treball, entre d'altres actuacions que siguin necessàries per garantir un òptim funcionament del servei.
- L'empresa o entitat adjudicatària podrà disposar d'un espai de tarda setmanal per a la coordinació, formació, supervisió i/o control del seu personal, de màxim de 2 hores. Aquest temps no es podrà facturar (està inclòs en el càlcul global del servei), i tampoc es acumulable. L'entitat ha d'indicar quin dia de la setmana realitzarà aquesta coordinació per a una correcta planificació del servei.
- L'empresa o entitat adjudicatària disposarà d'un dia al trimestre amb l'equip de promotors/es per a la gestió, coordinació, formació, participació en jornades internes, o altres circumstàncies a valorar. Aquest temps no es podrà facturar (està inclòs en el càlcul global del servei), i tampoc es acumulable. La proposta de dies es farà en l'inici de l'execució del contracte.

3.5. **Gestió incidències**

El CEB estarà informat de qualsevol incidència significativa que afecti al funcionament i el seguiment del servei: casos més complexos, disfuncions en la relació amb altres serveis, absentisme laboral, baixes de promotors/es escolars, impacte negatiu en un centre educatiu o en el barri del centre, queixes de praxis professionals no adequades, etc.

L'empresa adjudicatària haurà de preveure una resposta adient i àgil a les incidències que puguin manifestar-se durant l'execució del contracte. Concretant en la seva oferta tècnica una tipologia de possibles incidències i l'articulació de solucions.

L'empresa adjudicatària deixarà constància per escrit (correu electrònic), amb la major celeritat possible, a la persona referent del servei educatiu i del CEB. Si la incidència té una dimensió important, també es trucarà i s'informarà telefònicament.



4. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI

L'avaluació del servei serà continuada, tant a nivell de procés com de resultats, per la qual cosa l'empresa adjudicatària haurà de tenir un sistema d'informació que permeti el seguiment (sistemes de registre, indicadors,...) a partir de dades informatitzades de l'activitat, a l'abast del Consorci d'Educació, a ser possible amb consulta on-line en temps real.

L'empresa adjudicatària haurà de preveure la metodologia d'avaluació de procés i de resultats, per facilitar informació sobre les intervencions realitzades amb la periodicitat que s'estableixin.

S'haurà de presentar una informació periòdica de l'activitat del servei a partir d'indicadors d'activitat i de qualitat que permetin valorar l'evolució de la demanda i l'activitat al llarg del curs escolar i l'anàlisi de resultats.

Des de l'inici de la prestació del servei, l'adjudicatari haurà de realitzar els següents informes i presentar la següent documentació:

4.1. Pla de treball

S'haurà de presentar els plans de treball del servei de promoció escolar amb el centre educatiu (document operatiu, màxim 3 fulls), un cop validat per la direcció del centre educatiu, la coordinació de l'empresa adjudicatària i el referent del Servei Educatiu.

Els plans de treball es faran arribar en suport informàtic la primera setmana del mes d'octubre al CEB.

Quan hi hagi noves demandes per part de centres educatius, al llarg del curs, s'ha de substanciar en un pla de treball i presentar-ho al CEB.

4.2. Informe mensual

Informe de dades i indicadors d'activitat i de qualitat del servei, on quedi reflectida l'evolució de l'activitat en els diferents territoris i centres atesos. Caldrà fer constar la distribució que sol·liciti el CEB; amb quadres-resum i gràfiques que permetin seguir l'evolució al llarg de l'any, en cada modalitat i període.

Haurà de constar com a mínim els següents indicadors clau, desglossat per centre educatiu i agregat per servei educatiu i/o districte:

- Nombre IDALUS atesos (es tindrà a disposició la identificació individual d'aquests IDALUS, però no han d'aparèixer en l'informe).
- Perfil dels IDALUS atesos (edat, nivell educatiu i gènere).
- Nombre de famílies ateses.
- Principals actuacions realitzades en el centre educatiu.
- Principals actuacions realitzades a nivell de zona, si s'han realitzat.
- Principals coordinacions realitzades.
- Altres indicadors que es considerin significatius.

Aquest informe es farà arribar en suport informàtic la primera setmana de cada mes al CEB i al servei educatiu corresponent.

4.3. Registre mensual dels horaris de la prestació servei

Registre dels horaris de la prestació del servei als centres i serveis educatius, especificant les hores d'entrada i sortida del promotor/a escolar.

Aquest informe es farà arribar en suport informàtic la primera setmana de cada mes al CEB. El document estarà signat electrònicament per la coordinació de l'empresa adjudicatària.



4.1. Informe i infografia trimestral

Informe trimestral de dades i indicadors d'activitat i de qualitat del servei, on quedi reflectida l'evolució de l'activitat en els diferents territoris i centres atesos. Caldrà fer constar la distribució que sol·liciti el CEB; amb quadres-resum i gràfiques que permetin seguir l'evolució al llarg de l'any.

Resum dels informes mensuals. Aquest informe i infografia trimestral es presentarà la primera setmana de l'inici del trimestre. Es presentarà a cada centre educatiu, al servei educatiu (centres educatius de la seva zona) i al CEB.

4.2. Memòria anual

L'empresa adjudicatària presentarà una memòria anual (del curs escolar):

- Es donarà una visió de l'any complet, tant de les dades de les intervencions per modalitats ja recollides en els informes mensuals com el perfil de l'alumnat, i una valoració qualitativa que inclogui les accions més importants realitzades i propostes de millora del servei pel proper període. Aquesta memòria també ha d'indicar els IDALUS concrets de l'alumnat que acredita l'educació secundària obligatòria i la seva orientació a estudis postobligatoris. L'empresa inclourà en la memòria, a la finalització del contracte, el detall de les formacions realitzades al seu personal.

L'empresa adjudicatària desglossarà la memòria anual en tres nivells:

- Nivell centre educatiu. Especificitat de cada centre educatiu amb pla de treball. Es presentarà el detall de cada centre educatiu a la direcció del centre, en suport informàtic, la primera setmana de juliol.
- Nivell servei educatiu i/o districte de referència. Agregat dels centres corresponents a la zona. Es presentarà el detall de cada centre educatiu i agregat per zona, al referent del servei educatiu, en suport informàtic, la primera setmana de juliol.
- Nivell CEB. Agregat de l'execució del servei a la ciutat de Barcelona. Es presentarà el detall de cada centre educatiu, agregat per zona (Servei Educatiu i/o districte) i agregat de ciutat. Aquesta memòria es lliurarà en suport informàtic al CEB com a màxim la primera setmana de juliol.

A més, l'adjudicatari haurà de:

- Elaborar altres informes, memòries i qualsevol altra documentació que sol·liciti el CEB sobre el servei objecte d'aquest contracte, d'acord amb els sistemes d'avaluació i control de gestió que es proposin o que s'estableixin.

Tota la documentació es presentarà en suport informàtic. Si en algun moment cal presentar alguna en suport paper es demanarà específicament per part del CEB.

5. PERSONAL

5.1. Perfils professionals

L'Adjudicatari haurà de comptar amb els recursos humans necessaris per a fer possible la gestió, l'organització del servei i la resposta a les demandes segons el previst en aquest Plec, per la qual cosa aportarà tot el personal necessari per a l'acompliment de les tasques encomanades, amb formació i capacitació per a les funcions requerides, de forma que quedin assegurats des de l'inici i en tot moment la gestió i funcionament durant el temps de vigència del present contracte.



L'empresa adjudicatària haurà de tenir la disponibilitat de recursos humans adequada i amb la formació més convenient per a la cobertura del servei, tenint en compte les estimacions que s'han descrit a les clàusules tècniques.

No es preveu una dedicació concreta per a cada perfil professional per al compliment del servei encarregat, degut a que el preu unitari de licitació per a cadascuna de les intervencions contemplades en aquest plec ja integra la globalitat del servei: tots els costos directes dels promotors/es, i també un cost proporcional dels professionals de coordinació i suport tècnic i administratiu necessaris, a més a més de tots els costos materials per l'adequada execució del servei, costos indirectes, les despeses generals i benefici industrial.

5.1.1. El/la promotor/a escolar

El servei haurà de ser prestat per personal que acrediti formació i/o experiència avalada per l'entitat proveïdora del servei.

Es requereix per les persones promotores:

- Graduat en educació secundària obligatòria o equivalent.
- Certificat de nivell intermedi de català (B2). En cas no disposar-ho, el licitant es compromet en que en el període d'execució del contracte la persona promotora obtindrà o acreditarà el nivell de català requerit.
- Experiència demostrada d'un any en tasques iguals o similars a l'objecte de contracte, acreditada mitjançant certificat de l'empresa on es va realitzar.
- En el cas de contractació d'una persona promotora sense experiència prèvia, l'empresa es compromet a una formació i acollida prèvia a la seva incorporació, amb un mínim 20 hores de formació i a l'acompanyament d'una promotor/a durant com a mínim una setmana per a la transmissió del coneixement directe de les funcions a realitzar.
- Coneixements ofimàtics relacionats amb el servei a executar (presentacions, gestió dades, documents escrits, correu electrònic, entre altres).
- Indispensable per a la prestació del servei, ser coneixedor/a dels codis configuradors i referencials de la cultura gitana.

Les funcions a desenvolupar són les pròpies del servei de promoció escolar del poble gitano descrites en aquest plec de prescripcions tècniques.

5.1.2. Coordinació servei

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar les tasques de gestió, comandament i supervisió dels recursos humans previstos per al servei comprès en aquest contracte, per la qual cosa caldrà que compti amb personal amb formació i expertesa per a la coordinació tècnica del servei en les diferents vessants de la intervenció.

L'entitat licitadora haurà de nomenar un/a referent tècnic/a, responsable del servei i interlocutor amb els centres i serveis educatius, així com amb el Consorci d'Educació. L'entitat haurà de garantir que aquesta coordinació de servei té la capacitat, formació, experiència i coneixement en la gestió de serveis similars.

Igualment haurà d'acreditar certificació nivell de català (nivell mínim requerit B2, recomanable C1) així com acreditació de competències en tecnologies de la informació i la comunicació (nivell mínim requerit nivell equivalent o similar a ACTIC 2, recomanable nivell equivalent ACTIC 3).

Funcions de la coordinació del servei:

- Persona responsable de l'entitat licitadora d'aquest contracte i de la interlocució amb el Consorci d'Educació.
- Interlocució i seguiment del servei al territori, amb les direccions dels centres i serveis educatius.



- Coordinar l'equip de persones promotores, realitzant les reunions i sessions de treball necessàries per garantir el bon funcionament del servei.
- Revisar tota la documentació elaborada: protocols, qüestionaris, memòries, informes, i analitzar qualitativament i quantitativa les dades aportades i qualsevol altra documentació pròpia o derivada del servei.
- Proposar les millores a implementar.
- Responsable de facilitar els informes i les memòries que es detallen en aquests plecs, en el termini establert.
- Vetllar per la qualitat i la millora de les activitats de les persones promotores.
- Participar en les reunions de coordinació de les responsables dels centres educatius i altres representants de serveis del territori quan sigui necessari per tal de garantir una bona articulació entre els serveis.

5.1.3. Suport tècnic i administratiu

Si és necessari, se n'ocuparà de donar suport a la resta de perfils en totes les gestions administratives i logístiques necessàries pel bon desenvolupament del servei.

5.2. Obligacions relacionades amb el personal

- El personal aportat per l'entitat adjudicatària haurà de tenir el perfil que s'especifica en aquests plecs.
- L'adjudicatari haurà de garantir la idoneïtat del personal professional per realitzar les diferents funcions pròpies d'aquest contracte: a l'inici del contracte, l'entitat adjudicatària haurà de presentar la justificació de la titulació del personal, de l'experiència laboral i titulació de català, així com la còpia del contracte de cada professional adscrita al servei. En noves incorporacions de personal, que l'empresa adjudicatària assigni a aquest contracte també s'haurà de presentar la documentació esmenada, així com certificació de la formació a càrrec de l'empresa en el cas de no tenir experiència prèvia en promoció escolar.
- Es procurarà la paritat de l'equip de persones promotores i tothom haurà de tenir incorporada a la seva pràctica professional la perspectiva de gènere.
- L'empresa o entitat proveïdora podrà disposar d'un espai de tarda setmanal per a la coordinació, formació, supervisió i/o control del seu personal, de màxim de 2 hores. Aquest temps no es podrà facturar (està inclòs en el càlcul global del servei), i tampoc es acumulable. L'entitat ha d'indicar quin dia de la setmana realitzarà aquesta coordinació per a una correcta planificació del servei.
- L'entitat disposarà d'un dia al trimestre amb l'equip de promotors/es per a la gestió, coordinació, formació, participació jornades, o altres circumstàncies a valorar. Aquest temps no es podrà facturar (està inclòs en el càlcul global del servei), i tampoc es acumulable. La proposta de dies es farà en l'inici de l'execució del contracte.
- En compliment del que disposa el Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, les empreses que acreditin un nombre de persones treballadores fixes que excedeixi de 50 hauran d'acreditar que com a mínim el 2% de la seva plantilla està integrada per persones amb discapacitat o les mesures anàlogues contemplades per la normativa.
- L'empresa o entitat adjudicatària haurà de presentar el Pla d'Igualtat, regulat pel Reial decret 901/2020, de 13 d'octubre, pel qual es regulen els plans d'igualtat, abans de la formalització del contracte.
- L'empresa contractista ha de garantir que en les activitats derivades de l'execució del contracte no s'utilitzen llenguatge o imatges sexistes.
- Els canvis, les baixes i les suplències dels de les persones promotores adscrites al servei seran consensuats i compartits amb el personal tècnic referent del Consorci d'Educació, i de manera immediata se li farà arribar el currículum de la persona substituïda, contracte de treball i resta de documentació requerida en aquests plecs. L'empresa o entitat adjudicatària garantirà que les persones suplents tinguin igualment les titulacions i capacitats adequades per prestar correctament el servei.



- Per motiu de vacances, permisos i baixes previstes (intervencions quirúrgiques planificades i similars), l'entitat o empresa adjudicatària garantirà des del primer dia la suplència del personal absent.
- Quan l'absència sigui a causa de malaltia imprevista es garantirà la suplència en un màxim de 48 hores.
- Per tractar-se d'un servei vinculat al curs escolar durant els períodes en què els centres romanguin tancats, no hi haurà prestació del servei, però el referent de l'empresa o entitat adjudicatària ha d'estar disponible per possibles coordinacions i gestions amb el Consorci d'Educació.
- L'adjudicatari serà responsable de tenir actualitzat el certificat negatiu del Registre Central de delinqüents sexuals del personal que presti el servei. Presentarà la certificació de tots els treballadors/es a l'inici de l'execució del contracte, així com de noves incorporacions al servei (per substitucions, baixes, etc.).
- L'empresa o entitat adjudicatària proporcionarà al seu personal formació permanent, mínim 2 hores mensuals, en els àmbits que consideri per a la millora de la prestació del servei. Aquesta formació s'haurà de realitzar fora de l'horari de prestació del servei. Es podrà disposar de l'espai de tarda setmanal de coordinació, formació, supervisió i/o control del seu personal (màxim de 2 hores), i/o d'un dia trimestral. L'empresa inclourà en la memòria, a la finalització del contracte, el detall de les formacions realitzades. L'empresa inclourà en la memòria a la finalització del contracte el detall de les formacions realitzades i el pla de formació per al curs següent.

6. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

L'empresa o entitat adjudicatària haurà de portar a terme les obligacions següents amb la deguda diligència:

- Disposar d'una organització adequada per executar, amb eficàcia, eficiència i qualitat la prestació objecte del contracte.
- Disposar dels mitjans necessaris per cobrir l'horari i garantir el normal funcionament dels serveis, tal com s'estableix al present plec.
- Designar una coordinació adequada per canalitzar les relacions derivades d'aquest contracte.
- Proporcionar a la persona coordinadora del servei un telèfon mòbil per estar localitzable, així com les eines necessàries a les persones treballadores.
- Assegurar la coordinació necessària entre l'empresa o entitat adjudicatària, i el referent tècnic del Consorci d'Educació.
- Garantir el seguiment de la correcta atenció a les persones usuàries, tal com s'estableix en aquest plec.
- Comunicar obligatòriament qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o dificultar el funcionament dels serveis.
- Garantir que es compleixin les obligacions respecte al personal del servei, tant les generals de la normativa laboral i conveni col·lectiu de referència com les especificades en aquests plecs.
- Demanar autorització expressa al Consorci d'Educació en rebre demandes per participar en grups de treball, jornades o similars de qualsevol entitat o institució. L'empresa o entitat adjudicatària no representa al Consorci d'Educació de Barcelona en tot allò relacionat amb d'aquest de promoció escolar.
- Facilitar, en el termini establert, els informes, memòries, indicadors de seguiment i avaluació dels serveis de l'avaluació d'atenció i de funcionament del servei, especificats en aquests plecs.

7. DRETS I OBLIGACIONS DEL CONSORCI D'EDUCACIÓ

El Consorci d'Educació gaudirà del dret a:

- Controlar de forma permanent la correcta gestió del servei, i designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- Dictar les ordres i les instruccions pertinents per al correcte compliment del present contracte.
- Sol·licitar a l'empresa gestora la documentació que es determini per tal de poder planificar i controlar el servei.



- Inspeccionar, seguir i avaluar els resultats del servei i posar en coneixement de l'adjudicatari qualsevol deficiència que observi per a la seva correcció.
- Vetllar per una qualitat excel·lent d'execució del servei. Davant de queixes reiterades, per part d'algun centre educatiu o dels serveis educatius, d'una praxis no adequada o d'una qualitat baixa en les intervencions del promotor/a escolar, es demanarà a l'empresa adjudicatària la seva substitució.
- En cas de termini de vigència del contracte de gestió del servei i no renovació del contracte amb la mateixa empresa que havia estat adjudicatària, el Consorci supervisarà i ordenarà el traspàs d'informació, de funcionament i d'organització del servei de l'anterior empresa a la nova adjudicatària en el termini d'una setmana prèvia a la incorporació d'aquesta.

El Consorci d'Educació CEB tindrà l'obligació de:

- Traspasar puntualment la informació suficient i necessària per al correcte desenvolupament del treball a realitzar.
- Fer el seguiment i control permanent de la correcta gestió i producció del servei, sol·licitant amb la periodicitat i forma que es determini les dades sobre les activitats i el desenvolupament del servei.
- Establir els canals de coordinació i la periodicitat necessària per garantir la correcta articulació del servei amb la resta de la xarxa.
- Assegurar la documentació necessària per tal de poder planificar i controlar l'activitat de funcionament del servei.
- Difondre el servei a través de la xarxa de serveis públics.

8. SISTEMA DE REGISTRE I INFORMACIÓ

L'adjudicatari complimentarà la documentació de registre de tota l'activitat del servei, en els diferents nivells d'actuació (entrevistes alumnat, famílies, participació comissió social o altres coordinacions, etc.). Aquesta documentació relativa a intervencions d'alumnat, amb dades personals d'aquesta alumnat i/o les seves famílies, restarà annexada a l'expedient de cada alumne en el sistema que disposi cada centre educatiu.

Tota la informació ha d'estar accessible en suport informàtic, en temps real, i estar a disposició del CEB, dels centres i serveis educatius.

L'empresa adjudicatària garantirà el compliment de la gestió i protecció de dades, en el marc de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digital i el seu desenvolupament reglamentari.

9. IMATGE I COMUNICACIÓ

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc., públiques i privades, com amb els mitjans de comunicació, correspon al CEB.

La titularitat de la documentació derivada de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a destinataris individuals o col·lectius, públics o privats i que l'adjudicatari elabori en alguna de les fases del desenvolupament del servei derivat de la seva gestió a partir del contracte de prestació de serveis, correspon al CEB.

A tota la documentació hi constarà obligatòriament aquesta titularitat del CEB, amb l'estructura, contingut i anagrama que els serveis que el CEB estipuli. Igualment, i també a partir del dictamen tècnic, s'especificarà en la documentació elaborada que l'adjudicatari realitza la gestió tècnica del servei.

S'entén que el mateix plantejament s'aplicarà respecte a la titularitat de la documentació que es requereixi per tal de garantir el seguiment i avaluació d'aquest projecte al CEB. La titularitat correspondrà únicament a l'adjudicatari quan aquest s'adrexi al CEB per fer-li arribar els preceptius informes i/o memòria del desenvolupament del servei.



La difusió de dades i documents relatius al servei amb finalitats informatives o divulgatives per part de l'empresa adjudicatària, s'hauran de comunicar i hauran de ser acordats amb el CEB. L'empresa adjudicatària haurà de comunicar i acordar amb el CEB les iniciatives que afectin a la difusió d'informació sobre el servei.

10. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS

Quan finalitzi la vigència d'aquest contracte, i en cas que no s'efectuï l'adjudicació a la mateixa empresa que havia estat adjudicatària, el contractista que finalitzi el contracte i la nova empresa adjudicatària realitzaran un traspàs d'informació, dels sistemes de suport a la gestió i del coneixement sobre el funcionament i l'organització del servei en el termini de quinze dies previs a l'inici de la nova prestació.

El CEB ordenarà i supervisarà el traspàs d'informació amb la finalitat que aquest es porti a terme de la manera més fluïda possible i sense repercussions negatives en els usuaris i els serveis participants.

Les dades de caràcter personal, així com qualsevol suport o document en el qual hi figurin dades, hauran de ser tornades al CEB.