



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DE LA GESTIÓ DEL SERVEI D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA (SIS) MUNICIPAL DE GRÀCIA, PER A INFANTS DE 0-3 ANYS I FAMÍLIES

Tramitació: Ordinària
Procediment: Obert

| | |
|---------------------------|--|
| Número d'expedient | P2400052 |
| Descripció | Contracte per a la gestió del Servei d'Intervenció Socioeducativa (SIS) Municipal de Gràcia per a infants 0-3 anys i famílies. |
| CPV | 85320000-8 |



ÍNDEX

| | |
|--|-----------|
| CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ. | 3 |
| CLÀUSULA 2. PRINCIPIS I MARC NORMATIU | 6 |
| 2.1. Principis. | 6 |
| 2.2. Marc normatiu. | 7 |
| CLÀUSULA 3. OBJECTE DEL CONTRACTE | 8 |
| CLÀUSULA 4. DESCRIPCIÓ DE L'OBJECTE I ABAST | 8 |
| CLÀUSULA 5. OBJECTIUS DEL SERVEI | 10 |
| CLÀUSULA 6. PERSONES DESTINATÀRIES | 12 |
| CLÀUSULA 7. CARACTERÍSTIQUES DELS SERVEIS | 14 |
| 7.1. Espai familiar de criança socioeducatiu | 14 |
| 7.1.1. Descripció i objectius del servei. | |
| 7.1.2. Programes i activitats del servei. Organització. | |
| 7.1.3. Espai de cures i suport psicològic per a les famílies dels espais familiars. | |
| 7.1.4. Xerrades per a famílies. | |
| 7.2. Servei d'intervenció comunitària | 22 |
| 7.2.1. Definició intervenció comunitària | |
| 7.2.2. Objectius servei intervenció comunitària | |
| 7.3. Servei d'intervenció amb famílies | 24 |
| 7.3.1. Objectius intervenció amb famílies | |
| CLÀUSULA 8. PROCÉS D'INTERVENCIÓ. LA PERSONA USUÀRIA EN EL CENTRE D'ATENCIÓ | 27 |
| CLÀUSULA 9. METODOLOGIA D'INTERVENCIÓ | 31 |
| CLÀUSULA 10. ALTRES CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI | 33 |
| 10.1. Ubicació | 33 |
| 10.2. Durada i horaris d'atenció directa del Servei | 34 |
| CLÀUSULA 11. RECURSOS DEL SERVEI | 35 |
| 11.1. Recursos Humans | 35 |
| 11.2. Pla de formació dels professionals de l'equipament | 39 |
| 11.3. Supervisió professional | 39 |
| 11.4. Recursos materials | 40 |
| CLÀUSULA 12. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI | 40 |
| 12.1. Règim jurídic | 40 |
| 12.2. Drets de les persones usuàries del servei | 41 |
| 12.3. Deures de les persones usuàries del servei | 41 |
| 12.4. Deures de les persones usuàries del servei | 42 |
| CLÀUSULA 13. OBLIGACIONS CONTRACTATUALS. | 42 |
| 13.1. Obligacions contractuals de l'adjudicatària | 42 |
| 13.2. Obligacions contractuals de l'IMSS | 47 |
| CLÀUSULA 14. MECANISMES DE SEGUIMENT I COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L'IMSS | 48 |
| CLÀUSULA 15. DIFUSIÓ I DRETS D'IMATGE | 51 |



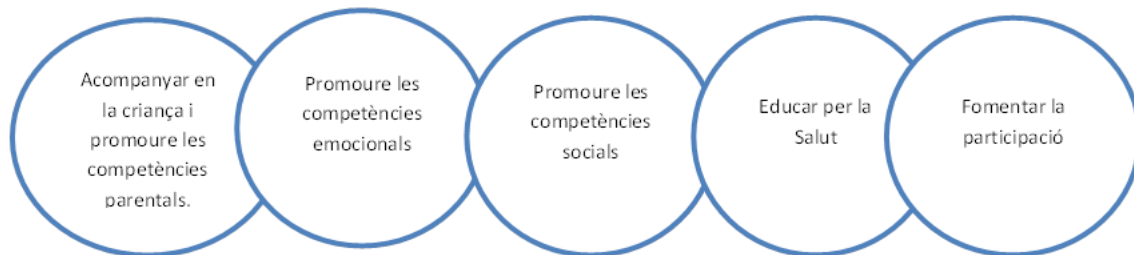
CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ

A l'any 2016, la Generalitat de Catalunya inicia el treball per desenvolupar un nou model de **serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents en situació de risc i les seves famílies (a partir d'ara SIS)**, modificant l'anterior model on els centres oberts eren els únics serveis d'atenció social i educativa no residencial per a infants i adolescents de 3 a 18 anys en situació de risc, definits a la cartera de serveis socials aprovada pel Decret 142/2010 d'11 d'octubre.

Aquest nou model redefineix i diversifica les diferents necessitats d'atenció generant 5 noves tipologies de servei, segons el col·lectiu objecte d'atenció:

- 1. Servei de suport a les famílies amb infants de 0 a 3 anys en situació de risc.**
2. Servei d'atenció diürna, assimilable a l'antic centre obert.
- 3. Servei d'intervenció amb famílies amb infants i adolescents en situació de risc.**
4. Servei d'acompanyament socioeducatiu per adolescents en situació de risc.
5. Servei d'intervenció socioeducatiu itinerant (aquest no aplica a la Ciutat de Barcelona degut a que està pensat per territoris de baixa densitat demogràfica i gran amplitud territorial).

Críteris funcionals i àmbits d'actuació en que es sustenta el Model SIS



Els criteris que sustenten el model SIS són:

- Acompanyar la criança i promoure competències parentals en funció de les necessitats singulars de cada infant i la seva família. Intervenir per detectar, reduir i prevenir les situacions de risc i desprotecció, així com per oferir assessorament per reduir l'estrès, afavorir l'interès pel moment evolutiu de l'infant i enfortir la confiança en la presa de decisions.
- Promoure les competències emocionals. El suport en el reconeixement de emocions pròpies i de l'infant, i en el reforç del vincle afectiu entre ells.
- Promoure les competències socials de comunicació i relació, per ampliar la xarxa amb d'altres famílies i serveis de l'entorn.
- Educar en hàbits d'higiene i salut adients.
- Fomentar la participació a partir d'activitats amb altres entitats, serveis i agents de la comunitat, i reforçar relacions familiar de l'entorn.

La Línia 1, Servei de suport a les famílies amb infants de 0 a 3 anys en situació de risc, es caracteritza segons el model de la Generalitat per:



- Ser un servei d'intervenció socioeducativa per progenitors, tutors o guardadors amb infants de 0-3 anys en situació de risc que mitjançant l'activitat de suport i de formació, vetlla per un adequat desenvolupament integral i benestar dels infants i per la permanència amb la seva família. Aquest servei es pot prestar integrat amb la resta de serveis d'intervenció socioeducativa.
- Proporcionar suport a la criança i educació dels infants de 0-3 anys, mitjançant l'ofertament d'espais individuals i/o grupals per treballar mitjançant la intervenció dels professionals en la millora de la cobertura de les necessitats dels infants en situació de risc.

La Línia 3, Servei d'intervenció amb famílies amb infants i adolescents en situació de risc, es caracteritza segons el model de la Generalitat, per capacitar-les en l'afrontament i la remissió de la situació de risc que incideixen o poden incidir en el desenvolupament del seu fill/a. S'entén, per norma general, que la situació de risc de l'infant no és intrínseca, i deriva, principalment, d'una mancança, insuficiència o inadequació de la funció de criança de la família. L'enfocament del servei en el marc del nou model ha de perseguir:

- La capacitat en competències parentals, necessàries per a la cura, l'educació i el desenvolupament personal, social i afectiu dels seus fills i filles.
- El reforç de les seves xarxes de suport social i familiar per mantenir la seva vinculació amb l'entorn sociofamiliar.
- El tractament familiar adreçat a la família i als seus membres orientat a l'abordatge de les crisis familiars, els conflictes inter i intrageneracionals i sociofamiliars, i, en general, a la restauració de les disfuncionalitats familiars que han motivat la derivació de l'infant al servei.

Les **dades sobre la població infantil i adolescent de la ciutat de Barcelona** han evolucionat des del segle passat i s'observa un canvi en la seva realitat, tant a nivell numèric com socio-demogràfic. A la ciutat de Barcelona (dades de l'Institut Infància i Adolescència de Barcelona, dades 2022), la població que està compresa entre els 0 i els 17 anys suposa el 14,4% (236.675), on la meitat d'infants i adolescents són nenes-noies i l'altra meitat són nens-nois. Un terç correspon a la franja d'edat de la primera infància (0-5 anys), un terç a la infància (6-11 anys) i un terç a l'adolescència (12-17 anys).

La realitat que envolta a aquests infants i adolescents també ha anat variant en aspectes que impacten directament en la seva vulnerabilitat i exclusió social (que és de caire multidimensional). La vulnerabilitat, tradicionalment definida com a pobresa, ha de tenir en compte altres elements que influeixen i s'identifiquen com:

- Diversitat funcional: Destaca que el 2% dels infants de la ciutat de Barcelona tenen reconeguda legalment una situació de discapacitat.
- Origen i nacionalitat: 2 de cada 10 infants i adolescents tenen una nacionalitat estrangera. En aquest sentit, hem de tenir en compte aspectes que impacten moltíssim en la vulnerabilitat dels infants:
 - o Situació legal i administrativa no regularitzades que no permeten la inserció total en la societat d'acollida.
 - o Cultures diverses amb valors i creences diferents a l'autòctona que provoquen dificultats de comprensió i sentiments de rebuig per part de la societat acollidora.



- Desconeixement de la llengua, dificultats d'interrelació i d'inclusió en la comunitat més propera.
- Tipologia de llar: Tot i que la realitat de les llars amb infants i adolescents (només 2 de cada 10 a tota la ciutat) continua sent en la majoria de casos llars biparentals (6 de 10), hi ha un increment en números absoluts de les llars monoparentals i d'altres tipologies de llars.
- Barris i territoris:
 - 4 de cada 10 infants i adolescents de la ciutat creixen en barris amb una Renda Disponible de les Llars molt baixa i baixa.
 - 3 de cada 10 infants i adolescents de la ciutat creixen en barris amb un Índex de Vulnerabilitat Urbana molt alt i alt (aquestes dues dades estan associades).
 - Gairebé 4 de cada 10 infants i adolescents de la ciutat estan en risc de pobresa i/o exclusió social (taxa AROPE que té en compte a banda de la pobresa monetària, la baixa ocupabilitat dels adults de la llar i les dificultats d'accés a bens materials), la xifra més alta des de 2016-2017.

Tot això porta, segons recull l'Institut Infància i Adolescència de Barcelona (2023), a preocupar-nos per la pròpia percepció que tenen els infants i adolescents de les seves pròpies vides. A continuació exposem algunes dades significatives:

- 2 de cada 10 adolescents de la ciutat considera que les seves relacions familiars no són prou bones, qualificant-les de regulars o dolentes. En la infància, el 5% estan poc o gens satisfets amb la seva vida en família.
- 1 de cada 10 infants i adolescents se senten sols sovint o molt sovint, i 3 de cada 10 infants i 4 de cada 10 adolescents es senten sols a vegades: són les proporcions més altes de tots els grups socials a la ciutat.
- 2 de cada 10 infants no es mostren molt satisfets amb els seus amics i amigues, 1 de cada 10 noies adolescents diu no tenir cap amic noi i 1 de cada 10 nois adolescents no té cap amiga noia.
- Només 4 de cada 10 infants coneixen els seus drets quan acaben primària (més infants de rendes baixes que de mitjanes i altes).

El **Pla d'infància 2021-2030**, marc de planificació i transversalitat de les principals polítiques que afecten la infància i l'adolescència a la ciutat de Barcelona, recull un ventall integral de polítiques públiques adreçades a reforçar el protagonisme de la ciutadania de 0 a 17 anys a la ciutat. La mirada universal del Pla s'estructura:

- Entorn a 3 eixos transversals: la pobresa infantil per trencar amb el cicle reproducció intergeneracional, en segon terme les desigualtats socials per raó de gènere, la discapacitat i l'origen, per últim, la mirada territorial.
- Sobre la base de set drets fonamentals: el dret a unes condicions materials i econòmiques adequades; el dret a l'educació, el lleure, la cultura, el joc i el descans; el dret a la salut integral i els serveis sanitaris; el dret a la família i les seves responsabilitats i la protecció social de la infància; el dret a la protecció contra les discriminacions i les violències; el dret a la participació, l'escolta i a rebre una informació adequada, i l'interès superior de l'infant.



El Pla formula 23 reptes de millora entorn aquests drets fonamentals, amb objectius clau com:

- Reforçar espais de confiança, xarxes comunitàries i de suport entre famílies en l'àmbit de les cures, afavorint el temps de qualitat per gaudir amb la família i els vincles comunitaris (repte 13)
- Millorar l'atenció de la infància en situació de risc i desprotecció, reconeixent i ampliant els serveis no residencials de la infància i adolescència en risc com a serveis essencials (repte 16).

Durant els darrers anys l'Institut Municipal de Serveis Socials, mitjançant la Direcció d'Atenció Social a la Infància i Sara, està treballant per a generar un **model propi** de Serveis d'intervenció socioeducativa (SIS) de la ciutat de Barcelona que vagi més enllà del marcat per la Generalitat de Catalunya i que permeti donar resposta a les necessitats de la població de la ciutat. En aquest sentit, des de l'IMSS s'està potenciant els serveis que complementin i que tinguin una mirada de servei integral i integrat.

El Districte de Gràcia és un dels Districtes de la ciutat amb un índex de natalitat més elevats de la ciutat. Malgrat que els índex de renda econòmica són elevats, no hem d'oblidar que la realitat dels barris són diferents i que el risc en la infància no només està lligat a factors econòmics, sinó que el risc està associat a vulnerabilitats múltiples. El Districte de Gràcia actualment no compta amb cap Servei d'Intervenció Socioeducatiu municipal, és per això que des del Departament i des de la visió d'equitat territorial es valora implementar un servei integral que contempli les línies:

- **La Línia 1, Servei de suport a les famílies amb infants de 0 a 3 anys en situació de risc.**
- **La Línia 3, Servei d'intervenció amb famílies amb infants i adolescents en situació de risc.**

L'aposta per un servei integral i integrat ha de permetre poder donar resposta a les necessitats de les famílies amb infants des d'una mirada àmplia que permeti:

- **Fer promoció de la criança i la parentalitat positiva en la primera infància.**
- **Intervenir amb les famílies des d'una mirada socioeducativa i psicoterapèutica.**
- **Intervenir comunitàriament des de la mirada d'interrelació entre les famílies i de relació amb l'entorn proper.**

CLÀUSULA 2. PRINCIPIS I MARC NORMATIU

2.1. Principis

Els principis que ha de tenir el SIS Gràcia són els valors propis d'una societat democràtica:

- **Inclusió.** El servei treballa per a la inclusió social acollint tot tipus de diversitat familiar. Posa especial èmfasi en l'atenció específica de famílies en risc social, reservant places per aquelles famílies adreçades pels serveis bàsics d'atenció social i els serveis especialitzats.



- **Respecte.** Es té en compte el respecte a les diferències educatives i models de criança, així com les diversitats culturals i socials.
- **Autonomia i participació.** Es fonamentarà i potenciarà l'autonomia i participació dels adults i infants, la presa de decisions i capacitat de funcions parentals.
- **Responsabilitat.** Es potenciarà la presa de decisions i el compromís amb el propi pla d'atenció individual, així com la transparència d'informació entre família i professionals del servei.

Altres principis que s'hauran de tenir en compte tant en la intervenció socioeducativa com en la intervenció psicoterapèutica del SIS Gràcia són:

- **L'interès superior de l'infant,** té com a objecte garantir el ple gaudi de tots els drets reconeguts per la Convenció dels drets de l'infant i del seu desenvolupament físic, mental, espiritual, moral, psicològic i social. Aquest interès ha de ser la consideració primordial i és obligació de tots (progenitors, professionals i administracions) per preservar els seus drets.
- **Escolta i participació,** per valorar el seu interès és imprescindible escoltar a l'infant. Engloba totes les formes de comunicació verbal i no verbal, inclòs el llenguatge corporal, les expressions facials, el dibuix i la pintura; mitjançant la qual els infants demostren el seu coneixement, necessitats i preferències.
- **La família com a unitat bàsica de creixement i desenvolupament dels infants:** La família i els seus membres han de ser els protagonistes del seu procés de canvi (socioeducatiu i psicoterapèutic), apoderant-los per tal que puguin resoldre i satisfer les seves necessitats a partir dels recursos que tenen, els que puguin recuperar i els que incorporin.
- **Construcció de la demanda amb la família,** és bàsica pel desenvolupament de qualsevol procés tant socioeducatiu com psicoterapèutic. L'objectiu és generar una aliança que permeti identificar i reconèixer el problema des de la consciència, responsabilitat i la possibilitat de canvi.
- **Intervenció acotada en el temps.** La durada i participació en els recursos ha d'estar limitada als objectius que es marquin en cadascun dels serveis, sense perjudici que aquests puguin ser revisables.

2.2. Marc Normatiu

El servei objecte del contracte s'emmarca dins el següent context normatiu:

- **La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials,** que configura un sistema de serveis socials que s'articula a partir de la Cartera de Serveis Socials que determina la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, integrada pel conjunt de serveis i centres de serveis socials de Catalunya acreditats per la Generalitat per gestionar les prestacions del Sistema.
- **La Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i oportunitats en la infància i l'adolescència** que reconeix el dret de totes les persones menors d'edat a rebre l'atenció integral necessària per al desenvolupament de llur personalitat i llur benestar en el context familiar i social.
- **Llei Orgànica 8/2021, de 4 de juny, de protecció integral a la infància i l'adolescència front a la violència.**



- **Recomanacions del Consell d'Europa als Estats membres de la UE per a l'exercici positiu de la parentalitat (2006).**
- **Pla d'Infància 2023-2030**, que recull un ventall de polítiques públiques adreçades a reforçar el protagonisme de la ciutadania de 0 a 17 anys a la ciutat i que s'estructura en base a set drets fonamentals: el dret a unes condicions materials i econòmiques adequades, el dret a l'educació, el lleure, la cultura i el joc i el descans; el dret a la salut integral i els serveis sanitaris; el dret a la família i les seves responsabilitats i la protecció de la infància; el dret a la protecció contra les discriminacions i les violències; el dret a la participació, l'escolta i a rebre una informació adequada i l'interès superior dels infants.

Igualment, el contracte quedarà subjecte a qualsevol modificació legal que es produeixi des dels estaments amb competència legislativa i que resulti d'aplicació en la seva vigència.

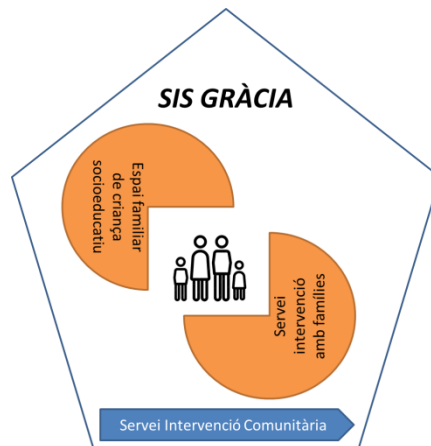
CLÀUSULA 3. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és la gestió del Servei d'Intervenció Socioeducativa situat al Districte de Gràcia de la ciutat de Barcelona (a partir d'ara SIS Gràcia) dirigit a infants de 0-3 anys i llurs famílies, amb mesures de contractació sostenible.

CLÀUSULA 4. DESCRIPCIÓ DE L'OBJECTE I ABAST

El SIS Municipal de Gràcia per a infants 0-3 anys i famílies és un equipament integral, en el que en una sola ubicació, les famílies poden rebre atenció en diversos àmbits per promoure la millora de les seves capacitats parentals i personals. Els serveis que contempla l'equipament del SIS Gràcia són:

- **La Línia 1 del model SIS de la Generalitat de Catalunya: Servei de suport a les famílies amb infants de 0 a 3 anys en situació de risc, mitjançant Espai Familiar de Criança Socioeducatiu.**
- **La Línia 3 del model SIS de la Generalitat de Catalunya: Servei d'intervenció amb famílies amb infants i adolescents en situació de risc, mitjançant la intervenció socioeducativa i la intervenció psicoterapèutica.**
- **Servei d'intervenció comunitària.**





Els serveis que conformen el SIS Gràcia són:

- **Espai familiar de criança socioeducatiu (a partir d'ara EFCS).** És un servei d'intervenció socioeducativa adreçat a famílies amb infants de 0-3 anys. Ofereix acompanyament professional en un espai de trobada i joc grupal entre famílies i infants, per acompanyar la criança, generar vincles i crear comunitat. Per a famílies en situació de risc, s'intensifica la intervenció grupal amb espais d'atenció individualitzats i mitjançant plans de treball. I un servei especialitzat de suport i intervenció socioeducativa, informació i orientació en la criança i educació dels seus fills i filles coordinat per professionals experts.
- **El Servei d'intervenció comunitària** és un servei que pretén mitjançant la intervenció grupal i comunitària donar resposta a les necessitats de les famílies que participen en el servei d'intervenció socioeducativa. Té dos vessants:
 - o La interrelació entre les famílies que permeti generar espais de co-creació i enfortiment, tot defugint de la situació de soledat i aïllament. Permetent l'emmirallament entre famílies diverses i potenciant la interculturalitat, la mirada de gènere i la inclusió, entre d'altres.
 - o La interrelació entre les famílies usuàries del servei i l'entorn proper, apropant-se als recursos i serveis del territori i generant sinèrgies entre els diferents serveis i les famílies.
- **El Servei d'intervenció amb famílies.** Aquest servei que contempla a la Línia 3 del model SIS, pretén donar resposta a aquelles famílies en un situació de risc moderat i greu que participen en algun dels dos anteriors serveis des de dos vessants:
 - o Intervenció socioeducativa.
 - o Intervenció psicoterapèutica.

Tots els serveis comparteixen les següents línies d'intervenció:

- **Millorar les capacitats parentals** en relació als àmbits físic/biològic, (alimentació, salut i higiene), cognitiu i emocional/social.
- **Millorar les potencialitats de cada infant** en relació als àmbits físic/biològic, (alimentació, salut i higiene), cognitiu i emocional/social.
- **Reforçar les xarxes familiars de suport social i familiar** que permetin mantenir la seva vinculació en l'entorn sociofamiliar.
- **Acompanyar el tractament familiar** adreçat a la família i als seus membres, orientat a l'abordatge de les crisis familiars, els conflictes inter i intrageneracionals i sociofamiliars.
- **Restaurar les disfuncionalitats familiars** que han motivat la derivació i situació de risc.
- **Millorar les xarxes socials de la família**, que permetin formar part de les dinàmiques pròpies dels sistemes socials del territori i la comunitat .

El SIS Gràcia és un servei que estarà obert durant tot l'any, excepte el mes d'agost. La intervenció amb les famílies serà de dilluns a divendres. No estarà obert el servei els caps de setmana ni els dies festius. L'horari del servei haurà de tenir en compte que com a mínim ha de tenir una obertura de 38,5 hores. L'adjudicatària haurà de presentar a l'inici de contracte la proposta d'horari del SIS Gràcia tenint en compte el pla d'activitats que desenvolupi. Aquest haurà de ser validat pel Departament d'Atenció Social a la Infància i Famílies.



Per a la prestació del SIS Gràcia estan establerts uns preus públics per a rebre el servei d'espai familiar socioeducatiu. Aquests preus públics, que estan a l'annex 1 d'aquest plec són revisats i aprovats anualment i són cobrats mensualment a les famílies per part de l'adjudicatària tal i com s'estableix a la Clàusula 13 d'aquest PCTP i abonats mensualment a l'IMSS.

CLÀUSULA 5. OBJECTIUS DEL SERVEI.

El Servei d'intervenció socioeducativa municipal de Gràcia esdevé per tant un equipament on els infants i les seves famílies poden ser atesos en funció de la seva franja d'edat i les seves necessitats. Cadascuna de les línies d'intervenció té un àmbit específic d'intervenció, però a la vegada cada servei està relacionat i és complementari entre ells, requerint per tant d'una mirada comuna i d'una coordinació i treball conjunt.

Aquests diferents serveis comparteixen objectius, metodologia i aspectes d'organització que contribueixen des de diferents perspectives en aquesta visió integral de l'equipament i promouen una mirada única i compartida com a SIS.

Respecte als objectius, tots els serveis tenen objectius similars emmarcats dins el model SIS i pel que fa a la metodologia, en totes les línies d'intervenció es comparteix un marc metodològic centrat en els principis de la intervenció socioeducativa i psicoterapèutica que inclou:

- La intencionalitat en les intervencions socioeducatives: elaboració dels plans de treball.
- La intencionalitat en la intervenció psicoterapèutica: elaboració del pla de treball.
- La creació del vincle educatiu o terapèutic.
- Acompanyament socioeducatiu.
- El reconeixement de les capacitats i potencialitats dels infants i famílies.
- La participació activa de l'infant i família com a centre de la intervenció.
- La intervenció socioeducativa vinculada al context: necessitat de treballar amb la família i la comunitat.

Pel que fa a l'organització del servei, aquestes diferents línies d'intervenció dins el SIS comparteixen: una única figura de coordinació (que centralitza aquesta visió unitària del servei), un mateix espai i un equip de professionals amb funcions distribuïdes entre les diferents línies d'intervenció.

Per tant, i per tal d'afavorir aquesta mirada conjunta d'equipament, és important que des del contracte es promogui:

- Que els professionals tinguin funcions en diferents línies d'intervenció o serveis.
- Que es concretin espais de coordinació i treball conjunt entre les diferents línies d'intervenció.
- Que es plantegin projectes i actuacions conjuntes per part de les diferents línies d'intervenció del SIS.

L'objectiu general del servei és: treballar per promoure i potenciar les capacitats de les famílies per tal d'exercir les funcions de criança i recuperar el benestar emocional dels membres. Tot això, per



reduir les situacions de risc en els seus infants, mitjançant el suport interdisciplinari en els àmbits socioeducatiu, psicoterapèutic i comunitari, constituint així, un espai de referència per a les famílies del districte.

La intervenció es centra en els següents **objectius específics** distribuïts per àrees:

- **Àrea de suport a famílies:**
 - Acompanyar i orientar les famílies en els **processos socioeducatius** que afecten als seus infants.
 - Promoure la **parentalitat positiva** per a què la família millori les capacitats parentals i es vagi apoderant per assolir la màxima autonomia.
 - Recuperar **les capacitats i habilitats parentals**.
 - Restaurar les disfuncionalitats familiars de famílies en situació de risc.
 - Acompanyar el procés psico-socioeducatiu de la família i els seus membres, orientat a l'abordatge de les crisis familiars, els conflictes inter i intra generacionals i sociofamiliars.
 - Treballar des **d'un model centrat en la persona** mitjançant el **vincle**.
 - Potenciar la intervenció integral, on la família va dissenyant el seu propi itinerari i l'equip professional va acompanyant.

- **Àrea de promoció de la salut:**
 - Fomentar en els infants i les seves famílies hàbits de vida saludables (alimentaris, d'higiene, cura).
 - Acompanyar i orientar les famílies en els hàbits, des de la pràctica quotidiana.
 - Complementar l'alimentació dels infants i famílies mitjançant àpats saludables.

- **Àrea de suport emocional:**
 - Fomentar el benestar emocional de les famílies, respecte les seves pròpies emocions i les dels infants.
 - Millorar el benestar emocional de l'infant i llurs famílies, des de la reparació del dany psicològic produït per situacions de vulnerabilitat.
 - Promocionar la resiliència i el desenvolupament òptim de la personalitat.
 - Intervenció en la cura i l'autocontrol emocional.
 - Potenciar les competències de cada infant en relació als àmbits físic/biològic (alimentació, salut i higiene), cognitiu, emocional i social.
 - Proporcionar suport formatiu i terapèutic a aquelles famílies que presentin alguna dificultat en l'educació i criança dels seus infants.
 - Intervenir mitjançant el model sistèmic a partir de tallers de formació i activitats grupals adreçats a pares i mares amb dificultats comunes.

- **Àrea de participació i socialització:**
 - Fomentar la participació de les famílies en el servei i en els seus plans de treball.
 - Incentivar la creació de xarxes de suport entre les famílies.

- **Àrea d'intervenció i dinamització comunitària.:**



- Incentivar la mirada comunitària i participació de les famílies als diferents serveis i espais del territori.
 - Afavorir el coneixement i vinculació de les famílies als serveis, equipament i espais públics del territori.
 - Reforçar les xarxes familiars de suport social i familiar que permetin mantenir la seva vinculació en l'entorn sociofamiliar.
 - Millorar les xarxes socials de la família, que permetin formar part de les dinàmiques pròpies dels sistemes socials del territori i la comunitat.
- **Àrea de detecció i prevenció del risc:**
- Detectar, prevenir i incidir en situacions de risc mitjançant un acompanyament des de la pràctica quotidiana.
 - Coordinar i treballar en equip interdisciplinari els plans de treball mitjançant la revisió periòdica dels objectius i els acords presos.

CLÀUSULA 6. PERSONES DESTINATÀRIES

El SIS Gràcia s'adreça a infants i famílies del districte de Gràcia i àrea d'influència dels barris d'Horta-Guinardó. Concretament, i segons el servei a que es dirigeixi els destinataris són:

- **Espai familiar de criança socioeducatiu.** Aquest servei va dirigit a infants de 0-3 anys i llurs famílies o adults de referència. Aquest servei reservarà un 33% de places per a famílies derivades per serveis socials bàsics (SBASS) i serveis especialitzats en situació de risc.
- **Servei d'intervenció comunitària.** Aquest servei va dirigit a famílies del Districte de Gràcia i àrees d'influència. No es planteja criteri d'edat dels participants del servei d'intervenció comunitària, però sí que es prioritza les famílies amb infants que tinguin fins a 6 anys. Com en l'espai familiar de criança socioeducatiu es reservarà un 33% de places per a famílies derivades per SBASS i serveis especialitzats en situació de risc.
- **Servei d'intervenció amb famílies.** Va dirigit a famílies que participin en l'espai familiar de criança socioeducatiu i/o el servei d'intervenció comunitària i que estiguin en una situació de risc moderada o greu. Per tant aquest servei, al contrari que els dos anteriors, no és un servei obert a la ciutadania en general sinó que requereix de la derivació d'un SBASS o servei especialitzat i de l'acord de la pròpia família.

Criteris d'accés a l'equipament.

Com s'ha mencionat amb anterioritat en els serveis: espai familiar de criança socioeducatiu i en el servei d'intervenció comunitària hi ha una reserva del 33% de places derivades per SBASS i Serveis especialitzats de l'Institut Municipal de Serveis Socials. En relació a la reserva de places s'ha de tenir en compte els següents elements de prioritziació:

- Valoració de situació de risc per part de Serveis Bàsics d'Atenció Social (SBAS) i Serveis especialitzats tenint en compte els següents elements:
 - Indicadors de risc i/o fragilitat.
 - Factors de protecció existents en la família.



- Com a mesura de protecció i/o estudi dels Serveis especialitzats en infància (SEAIA), seguiment de SARA i/o SBAS.
- Situacions de sospita o seguiment per maltractament.
- Com a part del seu pla de treball per millorar la seva situació.
- Necessitats socioeducatives: famílies amb dificultats socioeducatives relacionals i/o mancances d'habilitats parentals.
- Necessitats bàsiques: convivència familiar en espai insalubre, reduïts o amb manca d'higiene i/o activitats diàries.
- Necessitats relacionals: Aïllament social i/o manca de xarxa.

A banda d'aquesta reserva de places del 33%, la resta de les famílies poden accedir als serveis:

- Per iniciativa pròpia, per una motivació de ser acompanyades en la criança en general i participar en activitats del seu interès.
- Orientades per professionals d'altres serveis i equipaments del territori. Les famílies s'adrecen al servei per recomanació de professionals dels ambulatoris, CDIAP/EIPI, biblioteques, centres cívics, escoles, entre d'altres.

Per aquelles famílies que en el moment d'accedir no hi hagi plaça disponible, s'elaborarà una llista d'espera. Se seguiran els criteris de prioritització per a l'entrada. En aquelles situacions que hi hagi una situació d'urgència/preferència, en el cas de les famílies que conformen el 33% de places derivades per SBASS i Serveis especialitzats; el Departament d'Atenció Social a la Infància i Famílies conjuntament amb el SIS Gràcia i servei derivador valoraran la situació i intentaran trobar solució viable per a l'accés de la família en aquest o altre servei dels SIS municipals.

Es recorda que en el servei de famílies les persones usuàries són els nuclis familiars que participen en l'espai familiar de criança socioeducatiu i/o en el servei d'intervenció comunitària. Què la participació de les famílies té a veure amb situacions de risc moderat i greu i que l'entrada de les famílies es decidida entre el SIS Gràcia, la persona referent del Departament d'Atenció Social a la Infància i Família i el servei derivador, conjuntament amb la família.

Criteris de sortida i/o expulsió del SIS:

- Voluntarietat de la família. En el cas de famílies derivades per SBAS i Serveis especialitzats aquests hauran de ser treballats conjuntament pel servei, servei derivador i família.
- Consecució dels objectius proposats.
- Canvi de territori dins de Barcelona o fora, sempre que no permeti el desplaçament al servei. En cas que estigui en mig de la programació la família es mantindrà en el servei, en cas que hagi finalitzat la programació s'haurà de valorar la continuïtat.
- Quan l'infant assoleix l'edat dels 4 anys, en el cas dels espais familiars de criança socioeducatius.
- Poden ser motiu d'expulsió del servei:
 - La no participació consecutiva de l'infant i llur família, en el cas de les famílies derivades per SBASS i serveis especialitzats, en 4 sessions programades sense justificació. Abans de realitzar el tancament de la participació haurà de ser comunicat



al servei derivador i la decisió final serà presa conjuntament pel servei i el servei derivador i la persona referent del Departament d'Atenció Social a la Infància i Família.

- El comportament disruptiu de la família en les activitats. Aquesta decisió d'expulsió haurà de ser presa conjuntament pel servei, el servei derivador i la persona referent del Departament d'Atenció Social a la infància i família.
- La no participació de les famílies en les activitats relacionades amb el pla de treball en el cas de les famílies derivades. Aquestes situacions hauran de ser comunicades al servei derivador per a poder ser treballades amb els referents familiars.

CLÀUSULA 7. CARACTERÍSTIQUES DELS SERVEIS.

A continuació es desenvoluparan en aquest plec de prescripcions tècniques cadascun dels serveis i línies específiques d'intervenció dins el SIS Municipal de Gràcia.

7.1. ESPAI FAMILIAR DE CRIANÇA SOCIOEDUCATIU

7.1.1. Descripció i objectius del servei.

El servei ofereix **una atenció grupal i un acompanyament socioeducatiu** mitjançant diferents propostes per afavorir el desenvolupament integral dels infants i la millora de les capacitats parentals dels adults de referència, potenciant un espai de trobada tot evitant l'aïllament en aquesta etapa de criança. Cada infant ve acompanyat d'un adult de referència i participa en les diferents sessions setmanals de joc i relació.

El servei està adreçat a infants i famílies amb un enfocament universal però a la vegada garanteix l'atenció a famílies amb infants en situació de risc, reservant un 33% de places per a famílies en situació de risc derivades per SBAS i serveis especialitzats.

El servei ofereix un **espai grupal socioeducatiu adreçat a la totalitat d'infants i famílies del servei** que integra:

- Un **espai de joc i psicomotricitat** on els infants poden explorar i relacionar-se entre ells i elles, i també amb les persones adultes. L'infant és el protagonista del seu propi aprenentatge.
- Un espai de cura, criança i educació basat en la **parentalitat positiva** (maternitat, lactància, parentalitat i coparentalitat).
- Un **espai de vincle amb l'infant** on es proporciona un escenari privilegiat per treballar el vincle i el procés d'autonomia dels infants.
- Un **acompanyament professional** basat en els següents principis:
 - Inclusió: El servei treballa per a la inclusió social acollint tota la diversitat familiar i posant èmfasi en l'atenció específica de les famílies que presentin una situació de risc social.
 - Respecte: a les diferències educatives i diferents models de criança, així com la diversitat cultural i socials.



- **Autonomia:** es fomenta l'autonomia i participació de les famílies i infants, la presa de decisions i la capacitat de funcions parentals i marentals.
- **Responsabilitat:** es potencia la presa de decisions i compromís amb el propi pla de treball i la transparència d'informació entre família i professionals del servei.
- Un espai de treball de **l'educació emocional dels infants i també dels adults**. L'equip educatiu facilita a les famílies a identificar i entendre les necessitats emocionals i cognitives dels nadons i dels infants i a la vegada, els professionals acompanyen els adults en l'expressió de dubtes, angoixes, neguits i un ventall ampli d'emocions que implica la cria i l'educació en sentit ampli.

Per a les famílies derivades dels SBAS o serveis especialitzats s'ofereix un **acompanyament familiar mitjançant pla de treball individualitzat** que inclou: acollida, seguiment periòdic, avaluació continuada i coordinacions amb els referents professionals de la xarxa i territori.

Segons els objectius definits en aquest pla de treball individualitzat es poden oferir, els serveis complementaris següents:

- **Espai de suport a les cures bàsiques d'higiene i alimentació:** espai de cuina per a famílies i infants i un espai de bugaderia i/o dutxes, basats en l'aprenentatge i acompanyament quotidià amb el suport d'un integrador/a social.
- **Espai de suport psicològic amb un/a professional de psicologia,** adreçat als adults de referència.

S'haurà de tenir en compte la disponibilitat del servei de suport psicològic i dels serveis de suport a les cures bàsiques, així com l'ocupació per equilibrar els grups en funció de les famílies usuàries dels diferents serveis, respectant el percentatge de 33% ocupació places per famílies derivades en cadascun dels grups del servei.

Objectius espai familiar socioeducatiu

A través d'una metodologia que té com un dels elements centrals la participació activa de les famílies, fomentant així que siguin protagonistes i oferint suport socioeducatiu per tal que puguin donar una resposta adequada en relació a:

- Necessitats de caràcter físic/biològic: alimentació, temperatura, higiene, son, activitat física, protecció de riscos, salut de nadons i infants.
- Necessitats cognitives: estimulació sensorial, exploració física i social, comprensió de la realitat física i social dels nadons i infants.
- Necessitats emocionals i socials: seguretat emocional, xarxa de relacions socials, participació i autonomia, protecció de riscos imaginaris, interacció lúdica de nadons i infants.

Objectius específics distribuïts per àrees són els següents:

Àrea de suport a famílies



- Acompanyar i orientar les famílies en els processos socioeducatius que afecten els seus infants.

Àrea de Promoció de salut

- Fomentar en els infants i les seves famílies hàbits de vida saludables (alimentaris, d'higiene i de cura).

Àrea de suport emocional

- Fomentar el benestar emocional de les famílies, respecte les seves pròpies emocions i les dels infants.

Àrea de Participació i socialització:

- Fomentar la participació de les famílies en el servei.
- Incentivar la creació de xarxes de suport entre les famílies.

Àrea de dinamització comunitària:

- Incentivar la mirada comunitària i participació de les famílies als diferents serveis i espais del territori.
- Afavorir el coneixement i vinculació de les famílies als serveis, equipaments i espais públics del territori.

Àrea de detecció i prevenció del risc.

- Detectar, prevenir i incidir en situacions de risc mitjançant un acompanyament des de la pràctica quotidiana.
- Coordinar i treballar multidisciplinàriament els plans de treball familiar.

7.1.2. Programes i activitats del servei. Organització.

Servei d'espai familiar en funció de l'etapa evolutiva dels infants.

Franja 1: Espai Nadons.

Espai socioeducatiu adreçat a famílies i infants des del naixement fins a que es desplacen. És un espai que promou la criança compartida entre famílies amb nadons. A nivell metodològic l'atenció és grupal i es complementa amb l'atenció individualitzada mitjançant plans de treball per a famílies derivades de SBAS i serveis especialitzats i també amb la intervenció psicològica per a famílies derivades i no derivades.

Horari i calendari

S'ofereixen 2 grups d'espai nadó, amb una capacitat de 12 diades (infant i adult) cadascun. Cada grup assisteix 2 sessions setmanals de 2 hores de durada. L'adjudicatària, tenint en compte la demanda de famílies, decidirà si es desenvolupen els grups en horari de matí o de tarda de dilluns a divendres. El calendari és de mitjans de setembre a mitjans de juliol. El servei no prestarà atenció directa 2 setmanes de vacances de nadal i 1 de setmana Santa, ni festius, ni mes d'agost.

Franja 2: Espai Familiar. Descripció, destinataris i objectius.

Espai socioeducatiu adreçat a famílies i infants que es desplacen fins als tres anys.



En aquest espai es promou l'experimentació, el joc lliure, la descoberta i l'autonomia, la creativitat, la comunicació, l'expressió verbal i la socialització dels infants, la convivència entre les famílies, les activitats socioeducatives adaptades a aquesta franja d'edat i la vinculació de les famílies amb el seu entorn.

Horari i calendari,

S'ofereixen 2 grups d'espai familiar amb una capacitat de 15 diades (infant i adult) cadascun. Cada grup assisteix 2 sessions setmanals de 2 hores de durada. L'adjudicatària, tenint en compte la demanda de famílies, decidirà si es desenvolupen els grups en horari de matí o de tarda de dilluns a divendres. El calendari és de mitjans de setembre a mitjans de juliol. El servei no prestarà atenció directa 2 setmanes de vacances de nadal i 1 de setmana Santa, ni festius, ni mes d'agost.

Programa d'activitats i estructura dels espais: nadons i l'espai familiar socioeducatiu.

1. Acollida de les famílies i infants. Està configurat com una estona d'entrada relaxada, progressiva i respectant els ritmes i necessitats per cada infant i la seva família. Un/a professional acull a la família, és important donar un espai perquè infant i família es vagin situant.
2. Espais de joc lliure o espais de lliure circulació. Aquest moment es dona mentre les famílies van arribant al servei. S'ofereixen diferents ambients i propostes de joc i d'experimentació de forma simultània. L'infant pot triar guiat pels seus interessos aquells que li desperten major interès. Les famílies i adults acompanyen, proposen, però respectant la descoberta del propi infant. Es considera que els espais lliures que ofereixen diferents ambients (d'exploració i investigació, sensorial i psicomotriu, de joc simbòlic, de biblioteca, joc heurístic, cuina, entre d'altres) fomenten un desenvolupament integral positiu de l'infant.
També suposa un espai durant el que els/les professionals van observant les dinàmiques de relació entre els infants i les seves famílies, les pautes de criança i d'altres aspectes de la diada, per després intervenir donant orientacions en relació a la mateixa si es valora necessari.
L'acollida i l'espai de joc lliure o espai de lliure circulació funcionen de forma simultània i tenen una durada aproximada de 45 minuts.
3. Rotllana. Es reuneix tot el grup i el/les professionals donen la benvinguda al grup amb una durada de 15 minuts aproximadament.
4. Espai paral·lel de l'activitat programada per a infants i de conversa en família:
 - a. L'equip educatiu presenta l'activitat del dia als infants i a les seves famílies, de forma adequada a les edats dels infants, amb cançons que puguin identificar el canvi de dinàmica.
 - b. Cada dia es planteja una activitat diferent amb l'objectiu de facilitar diversos recursos a les famílies per a que aquestes després puguin realitzar-les fora del servei en el temps lliure amb els seus infants. Les propostes d'activitats sorgiran de les mateixes professionals o d'activitats que prèviament han suggerit les famílies i les educadores han preparat.



- c. Les activitats estan dins d'un ampli ventall: exploració i investigació, psicomotricitat, sensorials, pintura i plàstiques, cuina, biblioteca, joc simbòlic, joc heurístic, treball de les emocions, entre d'altres.
- d. **Conversa en família:** es convida a les famílies a una infusió, té, cafè i es parlarà de temes que els hi preocupen en relació a l'atenció i educació dels seus nadons i infants. El tema pot ser lliure o a demanda de les famílies.
Durant aquesta estona s'ofereix als infants/nadons diferents materials, jocs perquè lliurement puguin triar amb què volen jugar i experimentar. La durada de l'activitat programada per infants i de conversa en família és d'una hora.
- e. **Tancament de l'activitat i comiat.** Es convida als infants i les famílies a anar finalitzant les activitats i es destina una estona a tornar a la calma, relaxar-se i anar fent una valoració de l'activitat i acomiadar-se.
- f. **Activitats comunitàries.** Es realitzaran un mínim de dos activitats comunitàries al curs vinculades al districte o ciutat.

7.1.3. Espai de cures i suport psicològic per a les famílies dels espais familiars.

Els espais de cures estan dirigits a les persones usuàries derivades per serveis socials bàsics i serveis especialitzats, que conformen el 33% dels espais familiars socioeducatius. La participació d'aquestes famílies estarà lligada amb el pla de treball realitzat entre família, servei derivador i professional del SIS Gràcia. En cadascun dels serveis de cura s'exposa el número màxim de famílies que poden participar.

7.1.3.1. Alimentació:

L'equipament del SIS Gràcia ha de comptar amb una petita cuina dotada amb el parament (plats, cafetera, gots, tasses, bullidor, estris cuina, coberts), els subministraments i la infraestructura necessària (nevera, microones, rentavaixelles, cuina i forn).

Entorn a l'alimentació i des de la pràctica quotidiana, s'estableix un marc privilegiat per acompanyar a les famílies i infants en aspectes com:

- **Alimentació saludable:** incidint en la importància d'una alimentació variada, saludable i de temporada, incorporant de manera progressiva els aliments adequats a cada franja d'edat, autonomia dels infants, descoberta i experimentació entorn l'alimentació, promoció de la salut preventiva.
- **Manipulació d'aliments:** preparació i conservació d'aliments, intoleràncies alimentàries.
- **Reducció de malbaratament alimentari.**
- **Organització familiar:** horaris, rutines, economia domèstica.
- **Hàbits higiènics bàsics.**
- **Recollida selectiva de residus.**
- **El moment dels àpats com un espai de gaudi entorn al menjar, de relació entre l'adult i infant i socialització amb d'altres famílies i infants.**



Aspectes metodològics i organitzatius:

El perfil professional referent d'aquest espai és l'/la integrador/a social. Es defineix una capacitat màxima de fins a 4 famílies de dilluns a dijous. Entenem com a família: l'infant de 0 a 3 anys i l'adult de referència que l'acompanya. L'horari d'atenció és de 12:00 a 15:00h.

Les famílies podran assistir de dos a quatre dies a la setmana depenent del pla d'acompanyament individualitzat i de la prioritització en la disponibilitat de places, podent-se ampliar segons les necessitats i la decisió del servei i la referent del Departament assignada.

El/la professional dona suport a les famílies de manera grupal i individual i des de la pràctica quotidiana introduirà aspectes per incidir en les capacitats parentals de cura al voltant de l'alimentació saludable, higiene, ordre i neteja, economia familiar, rutines, cura dels infants, potenciant la implicació i participació de les famílies. Facilitant un espai distès i de conversa, on es potencii la creació de xarxes i comunitat entre les famílies. Cal assegurar un ambient de tranquil·litat, adaptat al ritme de l'infant i que permeti abordar les necessitats i interessos de les famílies.

El/la professional incentiva que les famílies en grup s'organitzin i planifiquin el menú, tenint en compte que els àpats han de ser saludables i adequats a l'edat dels infants i les necessitats dels infants/ adults.

El/la professional prèviament s'encarrega de l'adquisició dels aliments, tenint en compte que la provisió ha de ser diària. Les famílies assistents, en dinàmica grupal, cuinaran els àpats mentre es fan càrrec dels infants.

Provisió d'aliments:

L'adjudicatària ha de proveir els aliments diàriament, tenint en compte les recomanacions de les Guies publicades per l'Agència de Salut Pública de Catalunya (ASPCAT):

- Petits canvis, per menjar millor. Publicada el 2018.
- L'alimentació saludable en la primera infància. Publicada el 2022.

Cal que siguin àpats saludables, variats (verdures i hortalisses, llegums, peix, carn, fruites i làctics), sense sucres, i que siguin productes de temporada. S'hauran de garantir segons les diferents necessitats dels infants i adults, tenint en compte al·lèrgies i intoleràncies alimentàries o altres prescripcions mèdiques, així com preferències segons criteris religiosos o culturals.

7.1.3.2. Higiene personal:

L'espai familiar de criança socioeducatiu ha de comptar amb un espai de dutxa per infants i adults, i un espai de bugaderia (rentadora i assecadora). Els espais han d'estar dotats amb els subministraments, electrodomèstics i la infraestructura necessària.

Aquests espais permeten abordar des de la quotidianitat temes relacionats amb l'organització familiar i hàbits d'higiene, que faciliten la socialització i promouen la prevenció de salut. Així com, de manera puntual, es pot fer ús en situacions circumstancials (per exemple, mentre es substitueix un electrodomèstic trencat al domicili).



Aspectes metodològics i organitzatius:

- fins a 4 dutxes al dia (5 dies a la setmana)
- fins a 2 rentadores al dia (5 dies a la setmana).

L'integrador/a social farà un suport en l'organització de l'espai i introduirà aspectes com: organització domèstica, adquisició d'hàbits higiènics, fomentar que el moment de la higiene infantil sigui un espai de relació afectiu entre famílies i infants, entre d'altres; tenint en compte l'establert al pla d'atenció individualitzat de cada família.

Aquelles famílies autònomes, que disposin del pla de treball acordat entre educador/a i família, i amb el coneixement per part de l'integrador/a social, podran fer ús de l'espai d'higiene (dutxa i rentadores), malgrat no estigui present la figura de l'integrador/a social. Això explica que es doni servei d'higiene els 5 dies de la setmana.

L'adjudicatària ha de proveir els productes bàsics d'higiene (sabó corporal, xampú i acondicionador del cabell per la higiene personal, i detergent i suavitzant per la roba).
Les famílies han de portar la seva roba i la resta de productes d'higiene que necessitin.

7.1.3.3. Espai suport i atenció psicològica:

L'Espai familiar socioeducatiu ha de comptar amb una sala, diferenciada de la sala d'atenció grupal, on es realitzi l'atenció psicològica, les entrevistes familiars.

L'espai de suport psicològic s'adreça a les persones adultes que fan ús de l'EFCS, prioritàriament per a les famílies en situació de risc. Permet oferir espais de suport psicològic i d'acompanyament terapèutic individual i/o familiar per a la millora de les competències emocionals i l'adquisició d'eines per entomar dificultats i resoldre conflictes entorn a la criança.

Aspectes metodològics i organitzatius:

El/la professional de psicologia és el/la referent d'aquest espai, a través de l'enfocament del model ecològic-sistèmic.

La durada i intensitat de la intervenció vindrà determinada segons les necessitats terapèutiques, el màxim de sessions (10 sessions inicials) s'establirà segons el pla psicoterapèutic que es plantegi amb la família i podrà ser revisable. Els continguts s'adapten a les necessitats de cada situació familiar.

S'estableixen 4 hores setmanals d'atenció directa psicològica a famílies. L'adjudicatària haurà de fer proposta de l'horari on es desenvoluparan aquesta intervenció psicològica en l'espai familiar de criança socioeducatiu.

A més, fora de l'horari d'atenció directa, es contemplen dues hores setmanals per mantenir un espai estable de coordinació amb la resta de l'equip professional, anàlisi de casos i/o coordinacions amb la resta de professionals de la xarxa.



7.1.4. Xerrades per a famílies.

Es tracta d'un espai conduit per professionals externs al servei de l'espai familiar socioeducatiu (professionals experts i professionals d'altres serveis) en diferents temàtiques relacionades amb l'acompanyament i la criança de nadons i infants de 0 a 3 anys i les seves famílies. Les xerrades combinaran la modalitat presencial i la telemàtica.

La finalitat de l'espai xerrades per a famílies és oferir un espai d'acompanyament socioeducatiu a les famílies en aquells temes que els generen dubtes, neguits entorn a la criança i educació dels infants, ja sigui a proposta de les pròpies famílies o del propi equip educatiu.

Els i les professionals que imparteixen les xerrades estaran acompanyats/des pels i per les professionals de l'Espai Familiar Socioeducatiu.

Persones destinatàries

Les xerrades s'adrecen a famílies amb infants de 0 a 6 anys. Són gratuïtes, obertes i cal inscripció prèvia. En cas que sigui necessari es tindrà en compte la següent prioritització en l'adjudicació de places:

- Famílies que no tenen plaça a l'espai familiar socioeducatiu.
- Famílies usuàries de l'espai familiar socioeducatiu i dels districtes on aquests estan ubicats.
- Resta de famílies o persones interessades.

Xerrada presencial: 15 adults de referència.

Xerrada telemàtica: no hi ha limitació d'assistència.

Calendari i horari.

Mínim de 28 xerrades de temàtica diferent al llarg de l'any. 2-3 xerrades mensuals, durada d'una hora i mitja. Es realitzaran preferentment els divendres. Des del mes d'octubre fins a finals de juliol.

Programa d'activitats i metodologia

La temàtica de les xerrades estaran relacionats amb la criança dels nadons i infants de 0 a 3 anys i les seves famílies entorn als següents àmbits:

- Desenvolupament nadó/infant a nivell de salut: prevenció de riscos, lactància materna, hàbits saludables, entre d'altres.
- Desenvolupament del nadó/infant a nivell emocional: gestió de les emocions, mindfulness, ansietat de separació, neuroeducació, entre d'altres.
- Acompanyament als nadons/infants i les seves famílies en el seu quotidià: sobre el joc i les joguines.
- Temàtiques relacionades amb la cura del sistema familiar i de les figures cuidadores en sentit ampli: conciliació familiar i control postural.
- Altres propostes de l'equip educatiu i de les pròpies famílies que han de ser validades pel Departament d'Atenció Social a la Infància i Famílies.



La metodologia de les xerrades és participativa i el/la professional expert afavoreix l'intercanvi d'experiències entre les famílies participants. El/la professional de l'espai familiar socioeducatiu que acompanyi tindrà un paper de facilitador.

Durant la realització de la xerrada s'ofereix paral·lelament un espai de joc lliure per als infants de les famílies participants, amb l'acompanyament de les professionals de l'espai familiar socioeducatiu.

7.2. SERVEI D'INTERVENCIÓ COMUNITÀRIA.

7.2.1 Definició intervenció comunitària

El Servei d'Intervenció comunitària es concep com un servei transversal a tot el SIS Gràcia, precisament per la seva transversalitat s'ha volgut posar en valor com un servei que aporta una especificitat i que pot ser aprofitat per la resta de serveis que conformen el SIS.

Com a servei d'intervenció comunitària es pretén que el SIS Gràcia estigui obert al territori i la comunitat on està el mateix, però tant mateix vol ser un espai on les famílies que estan puguin desenvolupar-se i emmirallar-se, co-creant i coparticipant en accions que reverteixin en el seu procés de millora.

El servei d'intervenció comunitària del SIS Gràcia va dirigit a famílies del territori i de les zones d'influència. Les característiques principals d'aquestes famílies és que han de tenir un infant de 0 fins a 6 anys, però les activitats poden ampliar-se segons les necessitats detectades al territori. Un 33% de les places han de ser reservades a famílies derivades per SBAS i serveis especialitzats. En aquests casos la intervenció comunitària haurà de ser contemplada en el pla de treball.

La metodologia de treball de la intervenció comunitària ha de ser metodologia de caire grupal i de caire comunitari, sense oblidar la intervenció individual en aquells casos que són derivats (33%).

En **relació als espais grupals** que es poden generar en el servei d'intervenció comunitària, aquests poden anar dirigits a persones adultes referents. Els objectius principals d'aquests espais són donar respostes a necessitats específiques de les famílies que sorgeixen en el servei quotidià del Servei, mitjançant la participació en activitats concretes. Des de les necessitats de les famílies es generen altres espais, tallers i activitats més específiques per donar-hi resposta. Es tracta de sumar i compartir experiències, idees, criteris, etc. Es construeixen espais de confiança i diàleg, on tothom tingui la oportunitat de ser escoltat, entès i atès en les seves demandes i necessitats, des de suport mutu i l'elaboració conjunta d'estratègies adients a les seves problemàtiques.

Aquests espais es poden formalitzar en activitats amb periodicitat i objectius específics, poden ser formalitzats per professionals del propi equip o bé per professionals externs. La programació de les activitats a realitzar sorgirà de diferents fonts: arrel de la proposta de les persones usuàries del servei o bé per necessitats detectades pels professionals del servei. Les activitats poden tenir un caràcter formatiu, educatiu, cultural, lúdic entre d'altres.

Dins del Servei d'Intervenció Comunitària i des de la visió que s'ha recollit amb els espais grupals, s'hauran de tenir en compte **Espais de Tallers per a infants i famílies**. Aquests espais són conduïts per professionals externs i pretenen aprofundir en una temàtica concreta relacionada amb



l'acompanyament en la criança de nadons i infants de 0 a 6 anys i les seves famílies, temes com: massatge infantil, música amb infants, entre d'altres.

La finalitat dels tallers és oferir eines i competències a les famílies en temàtiques concretes. A diferència d'altres espais grupals o de les xerrades contemplades en els espais familiars de criança socioeducatius, els tallers tenen una vessant pràctica i requereix d'una metodologia participativa amb l'aprenentatge de tècniques i habilitats (ex. massatge infantil, relaxació, alimentació).

En el cas dels tallers es prioritzaran famílies que no tinguin plaça en algun dels serveis del SIS Gràcia. Es valora fer 6 tallers anuals conduïts per professionals externs amb una durada total, cadascun, de 12 hores. El total de persones participants serà de 15 places (per plaça es contempla la diada infant i adult).

7.2.2. Objectius servei intervenció comunitària

Treball en el medi. S'adreça a famílies ateses que presentin necessitats de vinculació, socialització i/o presentin aïllament o solitud. Els objectius són:

- Incrementar el coneixement de la xarxa i l'entorn més proper.
- Millorar la relació entre la família amb el col·lectiu, les institucions i entitats del barri.
- Potenciar la circulació social de la família en el medi que l'envolta.
- Fomentar un ús adequat dels espais públics.
- Generar projectes de co-creació entre diferents actors del territori amb la participació activa de les famílies dels SIS i d'altres equipaments municipals.

La metodologia emprada és la incentivació i l'acompanyament en els recursos existents a l'entorn que fomentin el coneixement, la interacció i la convivència. Les accions que es poden realitzar són:

- Sortides col·lectives en l'entorn.
- Sortides en grup a serveis i/o entitats de l'entorn que puguin donar resposta a algunes de les seves necessitats en diferents serveis.
- Suport en la dinamització i participació de les famílies en entitats socials i públiques.
- Conèixer serveis i entitats que poden ser útils per al desenvolupament i socialització dels infants (ludoteques, centres cívics, biblioteques, patis oberts, entre d'altres).
- Descoberta de parcs de la ciutat, activitats i festes dels diferents barris del SIS Gràcia i les seves famílies.

Orientació en recursos i serveis comunitaris.

Les persones a les qui s'adreça són les famílies que poden presentar necessitats específiques, com per exemple: recerca de feina, problemes d'habitatge, problemes de salut mental, entre d'altres. El que es pretén és prendre consciència de les necessitats, augmentar l'ús de serveis existents en el territori que poden aportar respostes a les necessitats detectades. Donar eines generals i necessàries per a fer front a les necessitats que sorgeixin. Establir un contacte i un sistema de derivacions amb altres serveis que proporcionin programes específics.



Des del SIS i els seus professionals es detecten les necessitats específiques de les persones ateses i es cerquen les aliances amb d'altres serveis, recursos i equipaments del territori per tal de donar resposta a les necessitats detectades.

7.3. SERVEI D'INTERVENCIÓ AMB FAMÍLIES.

La proposta de la Generalitat de Catalunya dins el nou model SIS incorpora aquesta tipologia de servei adreçada als referents familiars d'infants i adolescents en situació de risc amb les següents accions:

- La capacitació de competències parentals.
- El reforç de les xarxes de suport social i familiars per mantenir la vinculació i el suport de l'entorn sociofamiliar.
- El tractament familiar adreçat a la família i orientat a l'abordatge de les crisis familiars, els conflictes inter i intrageneracionals i sociofamiliars i en general a la restauració de les disfuncions familiars que han motivat la derivació de l'infant o adolescent al servei.

El nostre SIS basa la seva intervenció en els següents models teòrics:

- Model sistèmic.
- Model ecològic del desenvolupament.
- Teoria del vincle efectiu.
- Necessitats infantils i competències parentals.
- El model de criança positiva.

Espai de suport i tractament per a **famílies amb infants en situació de risc** per aconseguir que aquests tinguin cobertes les seves necessitats en el nucli familiar i per evitar l'agreuement de la situació de risc i la desprotecció.

Es tracta d'un servei específic dins el SIS dedicat al treball socioeducatiu i psicoterapèutic per a les famílies usuàries de l'espai familiar de criança socioeducatiu i del servei d'intervenció comunitària. Aquest servei no està obert a la derivació per part dels serveis de manera directa, ni per orientació ni *motu propi*. Les famílies que participin en aquest servei han d'estar valorades pels serveis socials bàsics o especialitzats com famílies en situació moderada o greu. Aquest criteri és així degut a que es fa un treball intensiu amb la família: adults, infants de 0-3 anys i/o altres membres convivents del nucli de treball. Les **places ofertades han de ser 10 nuclis familiars**, ampliables a 12 en cas d'urgència o necessitat peremptòria i tenint en compte els plans de treball. L'increment serà decidit entre l'adjudicatària i el Departament d'atenció social a la infància i famílies. En cap cas aquesta ampliació pot ser considerada com una modificació de contracte.

Tanmateix es proposa una intervenció adreçada a infants, adolescents i famílies que atengui per una banda de forma intensiva les seves necessitats socioeducatives i per una altra banda, que quan es requereixi, pugui oferir-los un tractament psicoterapèutic que garanteixi una intervenció reparadora a nivell emocional i psicològica que promogui la recuperació de les competències parentals, l'alleugeriment del patiment emocional, la promoció del bon tracte i la millora de les relacions interpersonals dins el nucli familiar.



Per tant aquest servei integrarà **dos programes**:

1. **Programa de seguiment socioeducatiu** que ofereix:
 - a. Seguiment i acompanyament amb les famílies del Pla de Treball elaborat.
 - b. Atenció intensiva amb un seguiment individual i familiar: com a mínim mensual, però amb la intensitat que sigui necessària en cada cas (setmanal o quinzenal).
 - c. Atenció domiciliària, en cas que sigui necessari.
 - d. Atenció individual, familiar i en grups socioeducatius.

2. **Programa de seguiment psicosocial-psicoterapèutic** que ofereix:
 - a. Atenció psicoterapèutica amb famílies amb patiment emocional o psicològic que bloqueja i impedeix processos de millora.
 - b. Elaboració d'un pla de treball psicoterapèutic.
 - c. Ofereix un atenció intensiva.
 - d. Atenció intervenció individual, familiar i grups psicoterapèutics.

7.3.1. Objectius intervenció amb famílies

Objectius del servei:

- Orientar, assessorar i donar suport a la família o unitat de convivència de l'infant.
- Millorar la capacitat de la família per atendre de manera satisfactòria les necessitats de l'infant o adolescent.
- Promocionar les relacions familiars, la criança i les relacions entre els membres de la unitat de convivència.
- Treballar la integració i socialització i reforçar els sistemes de suport social.
- Reduir els factors d'estrès dins la unitat de convivència i enfortir la seva capacitat per enfrontar-se eficaçment als problemes.
- Coordinació i treball amb xarxa amb d'altres recursos del territori.

Objectius específics de cada un dels programes:

1. Programa de seguiment socioeducatiu:

- Intensificar el seguiment del Pla de treball socioeducatiu individual i familiar realitzat al servei comunitari i l'espai familiar socioeducatiu.
- Realització del pla de treball en aquelles situacions familiars de gran complexitat.
- Treballar les capacitats parentals dels progenitors o adults de referència.
- Realitzar acompanyament amb les famílies fora del servei a altres serveis i recursos del territori i comunitaris i intervencions domiciliàries puntuals.

2. Programa de seguiment psicoterapèutic:

- Millorar el benestar emocional dels infants i adolescents.
- Millorar el benestar emocional de la família o unitat de convivència.



- Treballar i recuperar les competències parentals dels progenitors per tal d'assegurar un bon tracte en el marc d'una parentalitat sana i competent.
- Millorar les dinàmiques relacionals disfuncionals.
- Treballar grupalment aquells elements relacionats amb el benestar emocional del nucli familiar.

Característiques de la intervenció

- Atenció socioeducativa: acompanyament intensiu amb l'infant, adolescent i famílies amb la freqüència necessària segons el pla de treball, però amb una freqüència mínima orientativa mensual per infant, adolescent i família – podrà ser setmanal o mensual segons necessitats i el moment de la intervenció. Aquesta intervenció combinarà les entrevistes de seguiment en el servei i l'atenció domicili-comunitària per a la vinculació amb d'altres famílies i serveis del territori.
- Atenció psicològica: atenció psicoterapèutica amb infants i nuclis familiars (contempla els adults i altres membres del nucli familiar) amb la freqüència necessària segona el pla de treball psicoterapèutic. No s'estableix una freqüència mínima, ja que es tracta d'una intervenció que s'adaptarà en cada cas a les necessitats dels infants, adolescents i famílies.

Horari i calendari

Servei amb atenció durant tot l'any, excepte caps de setmana i festius. L'adjudicatària tenint en compte que la família ha d'estar al centre de l'atenció, disposarà de l'horari tenint en compte que ha d'haver franges d'atenció en horari de matí i en horari de tarda, per fomentar la conciliació. L'atenció grupal es farà en horari de matí, migdia i tarda en funció de les necessitats de les famílies del grup que s'hagi creat.

Metodologia d'intervenció

Programa de seguiment socioeducatiu inclou els següents aspectes metodològics rellevants:

- Incorporació d'un referent en cada intervenció familiar.
- Assignació d'un referent per a la família que serveixi d'interlocutor.
- Treball socioeducatiu amb les famílies que garanteixi la flexibilització i l'adaptació a les necessitats de la família: intensitat, flexibilitat horària, atenció immediata.
- Treball socioeducatiu en el context ecològic de la família.

El Servei d'acompanyament psicosocial i psicoterapèutic inclou els següents aspectes metodològics:

- Entrada al programa.
- Vinculació i exploració.
- Desenvolupament del tractament.
- Desvinculació i tractament.



Accés i sortida del servei

Es marca una temporalitat inicial per a les intervencions d'un any, però amb flexibilitat segons les necessitats.

Criteris d'accés al servei:

- Atenció a infants i adolescents i famílies usuàries del SIS amb un nivell de risc moderat i greu.
- Famílies o nuclis de convivència amb infants i famílies en situació de risc valorada pels serveis bàsics d'atenció social i/o els serveis especialitzats en infància i adolescència, d'acord amb el que estableixen els articles 102 i següents de la Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i adolescència.
- Famílies que requereixen d'una atenció socioeducativa més específica que la que dona el Servei d'Espai Socioeducatiu.
- Famílies que requereixen d'un suport i atenció psicològic, que no estigui atesa per altres serveis i que està vinculada o repercuteix en la criança i atenció als infants i que participin en l'espai familiar socioeducatiu i/o el servei comunitari.

Criteris de sortida del servei

La finalització de l'atenció als infants, adolescents i famílies es farà per:

- Consecució dels objectius proposats en el Pla de treball socioeducatiu o en el psicoterapèutic, finalització del període de desvinculació.
- Finalització del termini d'un any o mes en el cas que s'hagi valorat per a la consecució dels objectius del pla de treball.
- Demanda de la família.
- Canvi de territori fora de la ciutat de Barcelona. En el cas que sigui dins de Barcelona, aquell que no permeti el desplaçament al servei.
- Manca d'assistència de l'infant, adolescent i família al servei, sense causa.
- No adequació del servei a les necessitats de l'infant, adolescent o família, sempre segons valoració tècnica.
- Altres causes segons valoració tècnica: no adaptació o aprofitament del servei per part de l'infant o adolescent, impossibilitat de treball i seguiment amb la família i d'altres.

CLÀUSULA 8. PROCÉS D'INTERVENCIÓ. LA PERSONA USUÀRIA EN EL CENTRE D'ATENCIÓ.

L'atenció centrada en la persona (ACP) és la que es dirigeix a la consecució de millores en tots els àmbits de la qualitat de vida i el benestar de la persona, partint del respecte ple a la seva dignitat i drets, dels seus interessos i preferències i comptant amb la seva participació efectiva. La finalitat d'aquest model d'atenció és la persona, la seva dignitat, el seu benestar, els seus drets i decisions sense oblidar el compliment dels seus deures i l'assumpció de les seves responsabilitats.

Els cinc principis generals en els quals es basen les diferents definicions sobre l'ACP són:

- Informació precisa, rellevant, àmplia i comprensible, que és fonamental per a la presa de decisions fonamentals en la cura de la salut i del benestar.



- Accés i suport quant als serveis, els tractaments, les activitats preventives i de promoció de la salut de qualitat, del benestar i de promoció de l'autonomia personal.
- Implicació de la ciutadania en el disseny de les polítiques sanitàries i socials.
- Elecció i poder de decisió de la persona: presa de decisions compartides.
- Respecte a les necessitats, les preferències, els valors, l'autonomia i la independència de la persona.

Per tant, aquests principis han de recórrer tots els processos que té el SIS Gràcia, i mitjançant ells han de permetre la millora dels mateixos i del propi servei.

El procés d'intervenció consta de diferents processos. En aquests haurem de tenir en compte que es donaran amb diferents intensitats, segons si la família entra per la seva pròpia voluntat o orientada per algun servei de la xarxa; o bé és derivada per serveis socials bàsics o per serveis especialitzats. Les principals fases del procés d'intervenció són:

Fase d'acollida. L'acollida de la família al projecte és una fase molt important, ja que és el primer moment on s'estableix el primer contacte amb el Servei. Cal implicar a la persona professional derivant (en el cas de les famílies derivades) per donar suport a la família i reforçar els principals aspectes de la família (necessitats i potencialitats). Aquest procés també s'ha de donar en les famílies que venen per motu propi o bé orientades per altres serveis. Aquesta primera acollida serveix per a conèixer el SIS Gràcia, els serveis que el componen i establir el procés que seguirà la família.

En aquesta primera fase els instruments i/o documents vinculats són:

- Díptic servei.
- Document de compromís (protecció de dades LOPD, autorització drets d'imatge, entre d'altres).
- En el cas de les famílies derivades també quedarà inclòs el pla de treball, acordat entre família, servei derivador i propi servei.

Fase d'acompanyament. L'acompanyament és la fase més extensa i intensiva de l'atenció a les famílies. Consisteix a realitzar una intervenció psico-socioeducativa amb les famílies que les ajudi a millorar la seva situació familiar i adquirir i/o millorar les capacitats i habilitats necessàries per a l'atenció i cura dels seus/de les seves fills/es. Segons les necessitats de la família, hi participarà un perfil determinat de professional: educador/a social, educador/a infantil, integrador/a social i/o psicòleg/oga.

Perquè aquest acompanyament sigui significatiu és important definir un bon procés d'acollida de la família i és per aquest motiu, que tindrem en compte els següents criteris:

- El temps d'acollida i integració per a cada família és diferent.
- El temps d'acollida és un procés particular i genuí que implica a diverses persones (infant, família i equip interdisciplinari) que, conjuntament, construeixen vincles de seguretat i confiança mútua. És un moment en el qual els infants i les famílies comencen a habitar un espai i a vincular-se amb la resta de persones que ja fa temps que l'habiten o que, com elles, tot just l'estan descobrint. En aquest sentit, l'equip interdisciplinari també els hi fa un lloc i genera un temps i un espai adaptats a la construcció d'aquests vincles.



- Els vincles es van creant a poc a poc. Les qüestions afectives han de ser flexibles, naturals i fluides i no poden ser, doncs, rígides i exactes.

Els instruments vinculats a aquest procés són els següents:

- Pla de treball familiar (elaborat interdisciplinàriament des del servei juntament amb la família).
- Expedient familiar.
- Informe relacional (elaborat a partir de les entrevistes exploratòries).
- Síntesi d'entrevistes amb les famílies.
- Seguiment del Pla de treball familiar.
- Registre de coordinacions amb els diferents serveis.
- Relat familiar.
- Registre d'assistència als espais.

Procés de tancament. És el procés de desvinculació i tancament del servei si:

- La família no compleix amb la normativa del servei o no s'implica en el pla de treball (falta d'assistència a les activitats, entre d'altres.)
- Es valora que una família ja ha assolit els nivells de millora suficients.
- La família ja ha assolit els 3 anys.
- La família sol·licita la baixa voluntària.
- La família canvia de residència, deixant de viure en la zona d'influència del projecte.

Els instruments vinculats a aquest procés són els següents:

- Pla de treball familiar (elaborat interdisciplinàriament des del Servei juntament amb la família i serveis derivadors).
- Expedient familiar.
- Síntesi d'entrevistes amb les famílies.
- Registre de coordinacions amb els diferents serveis.
- Seguiment Pla de treball familiar.
- Carta de tancament.
- Qüestionari de satisfacció per adults i infants.
- Relat familiar i autoavaluació.

La **intervenció socioeducativa (ISE)** és el conjunt de totes aquelles accions i/o actuacions planificades que es produeixen amb la intenció de prevenir, modificar, compensar o canviar les situacions que provoquen vulnerabilitat o risc. La ISE ha de facilitar i afavorir el desenvolupament dels processos de socialització dels subjectes per facilitar l'adquisició de competències per la integració i inclusió social, entesa com a una implicació social activa i crítica. Alhora que estimula la capacitat d'autonomia de les persones/grups per conduir el seu procés vital.

Els elements clau a tenir en compte són:



- El terme intervenció implica intencionalitat, direccionalitat, existència d'objectius i un encàrrec. Per tant, necessàriament ha d'incorporar el disseny d'un pla de treball o projecte socioeducatiu amb el subjecte d'intervenció, amb uns indicadors d'avaluació del procés i dels resultats. Aquest pla ha de ser necessàriament flexible, realista i dinàmic per tal d'adaptar-se en tot moment a les característiques i condicions del subjecte d'intervenció i als canvis que es van produint.
- La construcció d'una relació d'aprenentatge i acompanyament entre el/la professional i la persona és imprescindible. L'establiment d'aquest vincle educatiu és una tasca complexa però necessària per a què el/la professional esdevingui un referent estable i significatiu per l'altre. D'aquesta manera, pot esdevenir facilitador/a de processos d'aprenentatge que impliquen l'adquisició de competències i habilitats. És recomanable la proximitat del/de la professional en l'entorn quotidià i més immediat de l'infant, adolescent i la seva família.
- El/la professional ha d'acompanyar a l'altre en el reconeixement de les seves capacitats i potencialitats, incorporant les seves demandes i identificant les seves necessitats. És necessari apropar-se a les persones des del coneixement i respecte als seus ritmes, cultura, valors, gènere, maneres de fer i d'acord al seu projecte vital que és únic i irrepètible.
- Tota intervenció socioeducativa ha de tenir en compte la perspectiva i l'experiència dels "subjectes" de la intervenció. S'han d'oferir i generar espais per a què les persones i grups participin activament de la "intervenció". No són subjectes passius que reben l'acció de l' 'expert' extern. Dit d'una altra manera, cal donar el protagonisme real a l'infant i les famílies com a subjectes d'intervenció i comptar amb la seva implicació en el disseny del pla de treball i en la presa de decisions que li són pròpies. La perspectiva dialògica és un mètode útil que permet aproximar-nos a una realitat complexa a partir d'incorporar i legitimar la perspectiva de l'altre.
- La intervenció socioeducativa ha d'estar vinculada al context familiar, escolar i social. Es treballarà a partir de dos eixos clau: la família i la comunitat. És important destacar que quan parlem de família, ho fem des d'una mirada àmplia, incorporant tota la diversitat de models i grups familiars possibles (estructura, composició, procedència, entre d'altres).
- Així mateix, i donat que la construcció de relacions socio-afectives positives va més enllà de la família i el grup d'iguals, és important fomentar la vinculació amb la comunitat, facilitant la participació de les persones i grups en els diferents serveis, entitats i recursos del territori. En aquest sentit, cal destacar molt especialment l'entorn escolar de l'infant i l'adolescent.
- La intervenció socioeducativa ha d'incorporar el treball interdisciplinari i coordinat, donada la diversitat i la complexitat social de les situacions vitals de la població a la que ens adrecem. Cal considerar la interdisciplinarietat en un doble vessant: per una banda el que es dona en el treball intern de l'equip d'un mateix servei i de l'altre, aquell que cal que es doni producte de la coordinació de tots els serveis intervinents. Un/a professional sol/a no ho pot fer tot, cal l'articulació permanent dels diferents agents implicats alhora de valorar, planificar i dissenyar processos d'intervenció.
- La intervenció socioeducativa requereix d'estratègies d'acció integral, conjunta, coordinada i en xarxa, entre els diferents agents amb responsabilitat socioeducativa en un territori (escoles, serveis socials, serveis culturals, de salut, entre d'altres).



CLÀUSULA 9. METODOLOGIA D'INTERVENCIÓ.

La metodologia de treball del servei ha de combinar **l'atenció a nivell individual, grupal, familiar i comunitària**. L'adjudicatària podrà aportar metodologies noves d'intervenció.

- Treball individual

Els infants i adolescents reben un seguiment individualitzat, i alguns d'ells, una atenció més intensiva que té per instrument el PEI (Pla Educatiu Individual). És l'equip educatiu l'encarregat de prendre la decisió del nivell de seguiment adequat a cada cas. Els tres àmbits del procés de seguiment individualitzat són el diagnòstic, la intervenció socioeducativa i l'avaluació.

- Treball grupal.

S'incorpora l'atenció grupal com a metodologia d'intervenció per a treballar aspectes socioeducatius amb la intenció que el grup sigui el propi recurs i el motor de canvi.

El treball grupal és una modalitat de treball per a l'atenció de persones basada en una metodologia específica que utilitza el grup com a context i mitjà per produir processos de canvi individual. Es caracteritza per la planificació i gestió professional d'un procés orientat deliberadament al que s'indica seguidament:

- La creació i la vivència de relacions d'intercanvi, confiança i suport entre persones que comparteixen una mateixa realitat, per a generar o reforçar, a partir d'interaccions, els recursos personals, la motivació i el compromís necessaris per a la transformació i l'autonomia. Els factors que emergeixen del procés grupal afavoreixen la promoció així com a potenciar capacitats inherents de les persones.
- Són accions que tenen com a objectiu apoderar els grups per a que siguin impulsors d'accions que contribueixin a la millora de la qualitat de vida de la comunitat en la que viuen.

- Acció comunitària.

Els projectes d'accions comunitàries amb participació dels serveis es defineixen com a projectes d'atenció col·lectiva amb uns determinats trets característics:

- Accions que van adreçades a grups o col·lectius de persones, que es poden realitzar de manera conjunta, o no, amb altres serveis i amb el propi col·lectiu implicat.
- Que tenen una necessitat comuna i que la seva intervenció té un efecte multiplicador en el seu impacte.
- Aquest col·lectiu de persones o grup se sent acompanyat en la resolució del seu problema o interès.



Aquests projectes tenen com a trets característics:

- L'existència d'un col·lectiu humà al qual es reconeix la capacitat de ser subjecte i protagonista d'accions i decisions amb voluntat d'incidir en el canvi i la millora de les seves condicions de vida.
- La consciència de pertinença de les persones que integren el col·lectiu.
- L'existència de pautes de vinculació mútua i reciprocitat quotidiana, derivada de la convivència en un territori o de la vivència d'una necessitat compartida, o de la participació en una activitat comuna adreçada a satisfer necessitats comunes.
- La intencionalitat de generar capacitat d'organització, apoderament, per a impulsar accions pel propi grup més enllà del propi grup.

- Treball en xarxa.

El treball en xarxa és més que una coordinació amb altres institucions, implica pensar, comunicar i actuar conjuntament, compartint objectius i recursos, unificant capacitats i esforços i posant en relació les accions.

Aquesta metodologia implica interdependència entre la diversitat de professionals implicats, confiança i oportunitat per als aprenentatges mutus, recíprocs i compartits, potenciant d'aquesta manera el capital social de què disposa la mateixa xarxa.

La creació d'un espai comú de trobada, anàlisi i reflexió permetrà acordar actuacions concretes i una millora en la col·laboració, de manera que compartir la informació i la preocupació que generen les situacions complexes i vulnerables des de diferents camps d'intervenció, aportarà una mirada diferent a la problemàtica. Sovint amb més comprensió de la situació i de les possibilitats d'intervenció dels serveis, i alhora una reducció de les contradiccions i una ajuda per trobar noves estratègies d'intervenció compartides.

Les xarxes haurien de regir-se pels criteris següents:

- Proximitat: resposta a les necessitats del territori.
- Transversalitat: visió integral i integradora de l'acció.
- Horitzontalitat: organització i estructura de les relacions no jeràrquica.
- Coresponsabilitat: existència d'un compromís compartit.
- Col·laboració: reconeixement i interdependència en les relacions.
- Proactivitat i projecció: planificació estratègica i orientació a la millora.

La metodologia de treball en xarxa, com a instrument de treball, per al conjunt dels i de les professionals, planteja una tasca complexa que requereix construir contextos col·laboratius, d'interequips, d'interinstitucions i d'interserveis.

Els eixos en els que gira el treball en xarxa són:

- Objectius comuns. Els objectius de la xarxa no poden ser aliens als objectius de cadascuna de les organitzacions que integren, sinó que hi han d'estar inclosos.



- Acció comuna. El treball en xarxa és comunicació i cooperació per a l'acció. La coresponsabilitat i co-construcció de decisions i acords estan basades en el treball col·laboratiu on es comparteixen les intervencions i l'èxit és de tothom.
- Sinergia i treball en equip. La complementarietat de les parts és la finalitat del treball en xarxa.
- Horitzontalitat. Les relacions que s'estableixen entre les parts que componen la xarxa són "entre iguals".
- Pertinença participativa i compromís.
- Autonomia i relació entre les parts. El treball en xarxa implica una metodologia de treball àmpliament descentralitzada.
- Simplicitat i flexibilitat organitzativa. La xarxa és un mitjà per aconseguir l'assoliment dels objectius concrets, no una finalitat.
- Comunicació. La vinculació interprofessional sorgeix d'un treball basat en l'empatia, el reconeixement i el respecte de l'altre.
- Construcció i gestió col·lectiva del coneixement.
- Avaluació i aprenentatge permanent.
- Interès genuí a millorar la qualitat de vida de la ciutadania. La persona és el centre de la mirada i de la intervenció.
- Articulació amb altres funcions. El treball en xarxa permet conèixer millor els límits i les funcions dels serveis i professionals, la qual cosa pot ser útil per al treball diari.
- Estructura i òrgans de coordinació. Cal definir espais de treball, de deliberació i d'aprofundiment per marcar les línies estratègiques del treball col·lectiu.
- Coordinacions internes i externes. S'han de garantir diversos nivells de coordinació com a part de la metodologia de treball:
- Amb aquelles persones designades per l'IMSS per a fer el seguiment de les tasques a desenvolupar per a la present contractació.
- Sistemàtica de registre i avaluació. La intervenció realitzada pel servei haurà de registrar-se de manera sistemàtica en les eines i/o aplicatius destinats a aquest fi per tal de donar resposta als indicadors d'avaluació i les fites proposades. Tots els i les professionals que desenvolupin les actuacions requerides hauran de registrar les intervencions en cadascuna de les àrees reclamades.

CLÀUSULA 10. ALTRES CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI.

10.1. Ubicació

El SIS Gràcia haurà de desenvolupar les seves accions en espais de la pròpia adjudicatària degut a que l'IMSS no té espais propis en el Districte de Gràcia. Aquest espai podrà ser utilitzat per l'adjudicatària fora de l'horari de 38,5h setmanals en que es desenvoluparà el SIS Gràcia.

El local haurà d'estar ubicat en la zona est del barri de Gràcia (característica essencial), colindant amb els barris del Districte d'Horta-Guinardó (barris d'influència). La decisió d'aquesta ubicació és la manca de recursos d'escoles bressol, espais familiars o espais familiars socioeducatius, ludoteques



i/o serveis dirigits a la població 0-3 anys que siguin de titularitat municipal. La licitadora haurà d'aportar, en la presentació de l'oferta, una declaració amb el compromís d'aportar aquest espai segons les indicacions de la present clàusula. La licitadora proposada com a adjudicatària haurà de presentar els plànols dels espais que contemplin els espais i/o les adaptacions que s'exposen a continuació. Es valora que com a mínim l'espai del SIS Gràcia hauria de comptar amb 400 metres quadrats i haurà de contemplar les següents característiques:

- Espai familiar de criança socioeducatiu:
 - o L'espai ha de comptar amb una sala on es pugui realitzar les activitats grupals amb infants i llurs famílies (fins a 15 famílies).
 - o L'espai ha de comptar amb un espai de cuina que contingui: cuina, forn, microones, estris per a l'elaboració dels dinars, rentavaixelles.
 - o L'espai de cuina i/o altre espai haurà de tenir un espai per a realitzar els dinars, apartat de la sala de les activitats grupals, però a la vegada que tingui visualització del mateix per poder-ho fer servir en xerrades o espais d'entrevista amb famílies.
 - o Ha de comptar amb un espai per a la realització de la bugada que ha de comptar amb rentadora i assecadora.
 - o L'espai ha de comptar amb lavabos suficients per donar resposta al servei i d'altra banda ha de comptar amb espai de dutxa per adults i espai de neteja per infants de 0-3 anys adaptats.
 - o Aquest espai comptarà amb taula i cadires i trones pel servei de cures (espai de menjar). A banda comptarà amb material que afavoreixi les activitats a terra pels infants i adults.
- Servei d'intervenció amb famílies:
 - o Haurà de comptar com a mínim amb dos sales d'entrevistes que permetin fer entrevistes individuals amb les famílies i tenir un espai psicoterapèutic. Aquests espais estaran dotats de taula, cadira amb rodes i dues cadires.
- Servei d'intervenció comunitària.
 - o A banda de la sala de l'espai familiar de criança haurà de comptar amb espais que permetin el treball grupal i comunitari. Es per això que l'equipament haurà de comptar amb un espai multifuncional. Haurà de comptar amb taules que es puguin desplaçar i cadires en suficient número per tal de donar cabuda a activitats.

10.2. Durada i horaris d'atenció directa del Servei.

El SIS Gràcia serà un servei obert de dilluns a divendres. Haurà de garantir l'obertura en horari de matins i tardes, pendent de tancar segons pla d'activitat que acordin l'adjudicatària i el Departament d'Atenció Social a la infància i famílies. El servei romandrà tancat els festius i caps de setmana i durant el mes d'agost.



CLÀUSULA 11. RECURSOS DEL SERVEI

11.1. Recursos Humans

L'adjudicatària disposarà del personal suficient per poder prestar el Servei d'intervenció socioeducativa amb els nivells de qualitat i eficiència necessaris per complir les obligacions estipulades al contracte i serà l'única obligada i responsable del compliment de les disposicions legals en matèria de contractació, seguretat social, incloent el pagament de cotitzacions i prestacions, quan s'escaigui, prevenció de riscos laborals i tributària.

Correspon exclusivament a l'adjudicatària la selecció del seu personal, que reuneixi els requisits de titulació i experiència exigida, així com la capacitat i les aptituds que calguin per a garantir l'eficiència i eficàcia en la prestació dels serveis descrits en aquest plec.

En cap cas, el personal de l'adjudicatària tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'IMSS ni amb l'Ajuntament de Barcelona.

Els/les professionals del SIS Gràcia desenvoluparan la seva jornada en un dels serveis del SIS o bé, entre els diferents serveis del SIS. A continuació detallarem els recursos humans mínims necessaris per al funcionament del SIS, els perfils requerits per a desenvolupar el servei i la distribució del còmput d'hores.

| Professional | Nombre | Categoria segons conveni | Hores setmanals | Hores Familiar socioeducativa | Espai Criança | Hores Servei Intervenció amb Famílies | Hores Servei Intervenció Comunitària |
|--------------------------|--------|--------------------------|-----------------|-------------------------------|---------------|---------------------------------------|--------------------------------------|
| Coordinació del Servei | 1 | Grup I, 1.2 | 38,5 | | | | 6 h |
| Educador/a social | 1 | Grup II | 38,5 | 25 h | | 13,5 h | |
| Psicòleg/oga | 1 | Grup II | 38,5 | 6 h | | 32,5 h | |
| Integrador/a social | 1 | Grup III, 3.1. | 38,5 | 15 h | | 17,5 h | 6 h |
| Tècnic educació infantil | 1 | Grup III, 3.1. | 38,5 | 25 h | | | 13,5h |

Les condicions laborals dels professionals contractats per a la realització del SIS es regiran pel Conveni d'Acció Social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc per als anys 2013-2018, publicat en el DOGC el 7 de desembre de 2017 i tenint en compte l'Acord parcial en classificació professional i actualització de taules salarials de l'esmentat Conveni de data 4 de maig de 2023 (publicat en el DOGC de 16 de juny de 2023 com a Resolució EMT/2054/2023 de 8 de juny, per la qual es disposa la inscripció i publicació de l'acta de la Comissió paritària del Conveni Col·lectiu.

| Coordinació del Servei | |
|------------------------|--|
| Dedicació anual | 1700 hores efectives |
| Conveni | Acció social. Grup 1.Punt 1.2. Coordinador de centre, servei o programa |
| Perfil | Titulació universitària en l'àmbit de les ciències socials (grau o llicenciatura o diplomatura en pedagogia, psicologia, educació social, treball social o anàloga) i amb experiència mínima d'un any en serveis d'atenció a la petita infància i formació complementària en l'àmbit prèviament indicat. |
| Funcions | Coordinació i suport tècnic dels recursos humans del SIS Gràcia. Interlocució amb el/la referent del Departament d'Atenció Social d'Infància i Famílies Planificació i programació de les activitats. Participació en accions del Servei d'Intervenció comunitària. |



Supervisió del pla de treball dels infants i famílies.
Reunions i comunicació.
Coordinació amb serveis referents derivadors (SBAS i serveis especialitzats de l'IMSS).
Coordinació amb entitats, serveis i equipaments del territori.
Avaluació continuada.
Formació i recursos.
Gestió de dades i documentació.
Resolució de problemàtiques en relació als plans de treball.
Supervisió i seguretat.
Gestió de conflictes.
Comunicació amb el personal del SIS.
Promoció de la inclusió.
Promoció del desenvolupament del personal.
Participació en taules i xarxes del territori relacionats amb temes d'infància i famílies.
Coordinació amb entitats del territori.
Col·laboració amb la referent de l'empresa per a la realització de la documentació relativa al servei.
Altres funcions quan es valori la necessitat relacionades amb la coordinació i funcionament del servei.

Educador/a social

| | |
|------------------------|---|
| Dedicació anual | 1700 hores efectives |
| Conveni | Acció social. Grup 2. Tècnic/a superior o graduat. |
| Perfil | Grau en educació social, Diplomatura en Educació social o habilitació com a educador/a social pel Col·legi d'Educadors/es de Catalunya o altres comunitats autònomes. |
| Funcions | <p>Implementació de l'espai familiar de criança socioeducatiu.</p> <p>Acompanyament socioeducatiu a infants i famílies.</p> <p>Preparació i execució de les activitats educatives i socioeducatives.</p> <p>Dinamització dels grups.</p> <p>Treball des de la vinculació amb els infants i famílies.</p> <p>Atenció individualitzada a les famílies derivades dels SBAS i serveis especialitzats per tal de poder fer vicle, acollida a l'espai, seguiment i tancament.</p> <p>Disseny del pla de treball individualitzat i seguiment d'aquest.</p> <p>Detecció, atenció i avaluació de famílies i infants (específicament les situacions de risc).</p> <p>Coordinació amb els professionals que intervenen amb els infants i famílies. Treball en xarxa amb els diferents professionals, serveis o recursos de la zona.</p> <p>Impulsar el treball comunitari amb el serveis i entitats del territori vinculats amb la petita infància.</p> <p>Registrar i documentar l'activitat desenvolupada.</p> <p>Redirigir a les famílies, si cal a altres recursos, per exemple en el moment de baixa del servei.</p> <p>Atenció directa a nadons i infants i a les seves famílies.</p> <p>Lideratge dels plans d'intervenció socioeducativa en el Servei d'intervenció familiar de tot/es els membres de la unitat familiar.</p> <p>Fa seguiment i coordina les accions que ha de desenvolupar la figura d'integrador/a social en els plans d'intervenció</p> |



| | |
|----------------------------|---|
| Psicòleg/oga | |
| Dedicació anual | 1700 hores efectives |
| Conveni | Acció social. Grup 2. Tècnic/a superior o graduat. |
| Perfil | Grau o llicenciatura en Psicologia. Experiència mínima d'1 any amb famílies i infants i adolescents en situació de risc. Experiència mínima d'1 any en petita infància (infants de 0 a 3 anys) o formació específica en aquest àmbit. |
| Funcions | <p>Espai familiar de criança municipal socioeducatiu</p> <p>Acompanyament terapèutic individual i/o familiar per la millora de les competències emocionals de les famílies i l'adquisició d'eines per afrontar els canvis, entomar dificultats i resoldre conflictes.</p> <p>Puntualment, podrà participar en les sessions grupals de l'Espai Familiar, per tal de poder generar vincle amb les famílies i aportar la mirada psicològica a l'equip professional.</p> <p>Observació i detecció de necessitats individuals i/o familiars.</p> <p>Aportació de la mirada psicològica a l'equip en relació a l'atenció a infants i famílies amb situacions de risc social.</p> <p>Coordinar-se amb els diferents membres de l'equip.</p> <p>Formar part de l'elaboració i execució dels plans de treball individualitzats.</p> <p>Participar de les reunions d'equip</p> <p>Registre de totes les actuacions i gestions realitzades.</p> <p>Fer les propostes de millora que estimi convenients.</p> <p>Servei d'Intervenció amb Famílies en situació de risc.</p> <p>Atenció psicològica a infants i famílies en situació de risc.</p> <p>Conducció de grups psicoterapèutics amb famílies.</p> <p>Elaboració i seguiment dels Plans de Treball psicoterapèutics.</p> <p>Complementar la intervenció socioeducativa amb les famílies.</p> <p>Coordinació amb la resta de professionals del servei.</p> <p>Coordinació amb els SSB i serveis especialitzats i altres professionals externs.</p> <p>Orientació a l'equip en relació a l'atenció a infants i/adolescents amb problemes de salut mental/emocionals i/o infants amb necessitats educatives especials.</p> <p>Aportar estratègies i pautes concretes a l'equip educatiu en relació a la intervenció individual i grupal d'aquest perfil d'infants i/o adolescents.</p> <p>Coordinació amb altres professionals de la xarxa que estiguin atenent a aquests infants /adolescents, en cas que el es consideri necessari.</p> <p>Observació i intervenció puntual dels infants i adolescents. En cas que l'equip professional d'assessorament psicològic extern o bé l'equip humà del servei de centre obert ho consideri necessari, es podrà fer observació i/o intervenció puntual dels infants i/o adolescents, amb l'objectiu d'afinar més en l'assessorament als/a les professionals.</p> <p>Altres tasques o funcions que es valori a nivell d'intervenció .</p> |
| Integrador/a social | |
| Dedicació anual | 1700 hores efectives |
| Conveni | Acció Social. Grup III. 3.1. Personal Tècnic Superior. |
| Perfil | <p>Cicle Formatiu de Grau Superior en Integració Social.</p> <p>Experiència en l'atenció amb famílies i infants en situació de risc.</p> <p>Experiència o formació en l'acompanyament en capacitats i/o estratègies bàsiques de cura amb famílies.</p> <p>Experiència o formació en l'acompanyament a la inclusió.</p> |



| | |
|-----------------|--|
| Funcions | <p>Suport i acompanyament individual i/o en petit grup de les famílies en els espais de cuina, bugaderia i higiene personal per fomentar les capacitats parentals de les famílies, tenint en compte el Pla de treball de cada família. Planificació i organització dels diferents espais (compres, registre d'aliments i productes d'higiene personal, entre d'altres) tenint en compte que l'objectiu de la professional és capacitar a les famílies en la pròpia organització.</p> <p>Puntualment, podrà participar en les sessions grupals i comunitàries del SIS Gràcia, per tal de poder generar vincle amb les famílies.</p> <p>Potenciar l'autonomia i el compromís de les famílies.</p> <p>Observació, detecció de necessitats individuals i/o familiars i acompanyament.</p> <p>Formar part en l'execució dels plans de Registre de les intervencions realitzades.</p> <p>Fer les propostes de millora que estimi convenientes.</p> <p>Disseny d'activitats inclusives.</p> <p>Col·laboració amb tot l'equip per fomentar relacions positives i inclusives entre tots els participants, independentment de les seves necessitats educatives.</p> <p>Potenciar l'acompanyament a les famílies amb majors dificultats per a la seva inclusió (des d'una mirada inclusiva i participativa)</p> <p>Crear recursos inclusius: treballar per adaptar els materials i recursos utilitzats a les activitats, assegurant que siguin accessibles per als participants amb necessitats especials .</p> <p>Comunicació amb famílies: mantenir una comunicació regular i oberta amb les famílies dels participants amb necessitats especials, informant-los del progrés i col·laborant en l'establiment d'objectius compartits i involucrar les famílies en activitats específiques o reunions que afavoreixin la seva participació i connexió amb el centre</p> |
|-----------------|--|

Tècnic/a en educació infantil

| | |
|------------------------|--|
| Dedicació anual | 1700 hores efectives |
| Conveni | Acció Social. Grup III. 3.1. Personal Tècnic Superior. |
| Perfil | <p>Cicle Formatiu de Grau Superior en Educació Infantil.</p> <p>Experiència en l'atenció amb famílies i infants en situació de risc.</p> <p>Experiència o formació en l'acompanyament en capacitats i/o estratègies bàsiques de cura amb famílies.</p> <p>Experiència o formació en l'acompanyament a la inclusió.</p> |
| Funcions | <p>Acompanyament educatiu als infants i famílies.</p> <p>Atenció directa a nadons i infants i a les seves famílies.</p> <p>Treball des de la vinculació amb els infants i famílies.</p> <p>Dinamització dels grups.</p> <p>Lideratge tertúlies.</p> <p>Adequació sales i materials.</p> <p>Col·laboració en la implementació i avaluació del pla de treball per a cada família amb infants en situació de risc.</p> <p>Impulsar el treball comunitari amb els serveis i entitats del territori vinculats amb la petita infància.</p> <p>Participació en el servei d'intervenció comunitària.</p> <p>Registrar i documentar l'activitat desenvolupada.</p> <p>Detecció, atenció i avaluació famílies i infants en risc.</p> |



11.2. Pla de formació dels professionals de l'equipament.

- Correspon a l'adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic al seu personal, que garanteixi una prestació del servei eficient i de qualitat. En aquest sentit, les empreses adjudicatàries comunicaran anualment a l'IMSS els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació continuada dels professionals, i acreditaran el compliment de les propostes de millora presentades en la seva oferta.
- L'adjudicatària estarà obligada a facilitar al personal adscrit al contracte la formació complementària necessària per a desenvolupar les seves tasques de forma excel·lent i adaptada a les necessitats dels infants a qui va destinat l'equipament.
- Serà responsabilitat de l'adjudicatària que tots/es els/les professionals que formen part de l'equipament coneguin les tècniques adients al treball per evitar males praxis.
- Alhora de determinar el pla formatiu adreçat als/a les professionals de l'equipament, s'haurà de tenir en compte que el contingut dels cursos sigui sobre les característiques i necessitats específiques dels infants i famílies atesos a l'equipament.
- Serà obligatori incloure dins de la formació la capacitat dels professionals per atendre els infants i adolescents en la filosofia del bon tracte i la prevenció dels abusos sexuals infantils i el maltractament a la infància, així com el coneixement de protocol marc d'actuacions contra el maltractament a infants i adolescents a Catalunya.
- També caldrà incloure formació en temes relacionats amb: interculturalitat, violència masclista, infància i famílies (metodologies d'intervenció), ús de pantalles i inclusió d'infants i famílies amb necessitats educatives especials.
- L'adjudicatària també haurà de garantir que es disposi i estigui a l'abast de tot l'equip de professionals de material bibliogràfic tècnic de consulta, revistes i webs en relació als temes exposats en aquest apartat.
- Serà competència de l'adjudicatària assegurar que la persona que assumeix aquest lloc de treball compleixi amb aquest perfil professional i amb el nivell de competències requerides.

11.3. Supervisió professional

S'estableix un servei de supervisió externa per part d'un professional extern al SIS amb l'objectiu de realitzar supervisió amb els professionals del SIS.

| | |
|---------------------------|---|
| Supervisió externa | |
| Dedicació | 24 hores anuals |
| Perfil | Grau o llicenciatura en psicologia, pedagogia, psicopedagogia, educació social o treball social. Experiència en l'àmbit de la intervenció socioeducativa i preferentment en l'àmbit de la intervenció socioeducativa en infància i adolescència en risc. |



11.4. Recursos materials del servei.

L'adjudicatària haurà de proveir del material especificat en la clàusula 10 del present plec, relacionat amb el mobiliari i electrodomèstics necessaris per desenvolupar el servei. Aquest material serà considerat que pertany a l'adjudicatària una vegada finalitzada l'execució del contracte i, si s'escau, de la corresponent pròrroga.

El material fungible necessari per al desenvolupament de les activitats, provisió d'aliments (alimentació) i higiene (sabó del cos i xampú, suavitzant i sabó de roba) serà aportat per l'adjudicatària, havent-se tingut en compte al pressupost base de licitació es mostra a l'apartat 8 de la memòria justificativa.

Sistemes d'informació

El sistema d'informació és el conjunt de dades organitzades i gestionades de manera eficaç i accessible sobre les persones i la gestió del servei.

Les característiques requerides per als sistemes d'informació que ha de proporcionar l'adjudicatària són les següents:

- El sistema d'informació és una base de dades informatitzada, i ha d'integrar els registres de dades i els indicadors de gestió, d'impacte i d'avaluació, garantint la traçabilitat, el seguiment i la coordinació entre els diferents professionals.
- L'adjudicatària proporcionarà a l'equip de professionals els dispositius que permetin el desenvolupament del servei. Aquests seran els següents:
 - o 3 ordinadors.
 - o Una impressora-fotocopiadora.
 - o 2 telèfons mòbils amb connexió a internet.
 - o 1 telèfon fix.

En finalitzar el contracte, l'adjudicatària sortint restarà obligada a lliurar les bases de dades a l'IMSS, sense que l'adjudicatària es pugui reservar cap còpia de la mateixa. El termini que s'habilita per a l'entrega de la base de dades és de 7 dies hàbils posteriors a la finalització del contracte.

CLÀUSULA 12. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI.

12.1. Règim jurídic.

Atès que les persones beneficiàries del servei són menors d'edat (i les seves famílies), l'entitat ha de complir la normativa vigent orientada a la protecció dels infants i adolescents, particularment la Llei 14/2010, del 27 de maig, del dret i oportunitats en la infància i adolescència, així com les instruccions que dicti a efectes del servei el Departament d'Atenció Social a la Infància i Famílies de l'IMSS.



12.2. Drets de les persones usuàries del servei.

L'adjudicatària està obligada a vetllar pel respecte dels drets de l'infant i/o adolescents reconeguts a la legislació i, especialment, els que recull la Llei 12/2007, de serveis socials. Aquests drets, entre d'altres, són els següents:

- Dret a ser tractat, per part de tot el personal de l'establiment, amb absoluta consideració envers la seva dignitat humana.
- Dret a la intimitat i a la no divulgació de les dades personals que figurin en els seus expedients o historials.
- Dret a ser tractat amb respecte i, sempre que sigui possible, d'acord amb les seves condicions culturals, religioses o filosòfiques particulars.
- Dret a rebre informació general de l'establiment en relació amb els aspectes que el concerneixen. La informació es facilitarà a la persona menor d'edat i/o als pares, les mares, titulars de la tutela o guarda atesa l'edat o condicions de maduresa de l'infant i el contingut de la informació.
- Dret a que es tingui en compte la situació personal i familiar.
- Dret a presentar, la persona usuària, suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquest siguin estudiats i contestats.
- Dret a conèixer el reglament intern del servei, els drets i els deures dels usuaris/àries, i a la difusió i respecte d'aquests drets i deures pel personal de l'establiment i la resta de persones usuàries. Tota aquesta informació s'ha d'explicar de manera entenedora i accessible als infants i adolescents.
- Dret a rebre voluntàriament el servei, llevat dels casos que per resolució judicial o administrativa de l'entitat pública de tutela de menors fóra obligatòria la recepció del servei.
- Dret a comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió accessible.
- Dret a exercir els drets lingüístics, en els termes establerts per la normativa vigent.

12.3. Deures de les persones usuàries del servei.

- Observar les normes de funcionament i convivència pròpies del centre i utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions i tenir-ne cura.
- Facilitar les dades veraces i imprescindibles per valorar i atendre la situació.
- Comunicar els canvis en la seva situació personal i familiar que puguin afectar la seva vinculació al servei.
- Comparèixer davant l'administració quan li sigui requerit.
- Comportar-se amb respecte, tolerància i col·laboració per facilitar la convivència i la resolució de problemes.
- Complir els altres deures que estableixi la normativa.
- Complir, si s'escau, les obligacions econòmiques derivades de la prestació del servei.



12.4. Deures de les persones usuàries del servei.

L'adjudicatària ha d'informar a la persona usuària, i al seu entorn, del procés per formular queixes, reclamacions i suggeriments. El procés ha de ser entenedor, accessible i s'ha de facilitar per escrit. L'adjudicatària ja de fer un treball proactiu per afavorir la presentació de queixes.

Totes les queixes i reclamacions que fan referència a l'equipament cal tramitar-les a través del registre i circuit de queixes de l'IMSS.

- Oficina d'atenció al Ciutadà (OAC) de qualsevol Districte.
- Telèfon d'informació i tramitació: 010

CLÀUSULA 13. OBLIGACIONS CONTRACTATUALS.

13.1. Obligacions contractuals de l'adjudicatària.

Obligacions generals de l'adjudicatària relacionats amb aspectes de metodologia i organitzatius comuns al SIS.

En relació a l'**execució dels serveis**.

- La utilització de metodologies educatives, sempre tenint en compte les etapes del desenvolupament infantil, i tècniques o metodologies pròpies de la intervenció social, a nivell individual, grupal, familiar i comunitària.
- Faran propostes de programació i de reformulació de les activitats en funció de la demanda.
- Avaluarà les activitats, propostes i intervencions realitzades en el SIS.
- Promourà la participació dels infants, adolescents i famílies en el funcionament, el projecte i l'organització del SIS.
- Estarà en contacte per la difusió del servei i per la coordinació (en casos d'infants i famílies derivades dels SBAS i serveis especialitzats) i d'altres serveis d'atenció (ABS, CSMIJ, CSMA i CDIAP/EIPI), centres educatius, equips d'assessorament i orientació psicopedagògica (EAP) i altres.
- Mantindran reunions amb els serveis comunitaris i xarxes relacionades amb la infància i adolescència quan siguin necessàries.
- L'adjudicatària haurà de garantir que els/les professionals assignats/ades als SIS mantinguin l'estabilitat laboral necessària per complir correctament amb les seves funcions amb els infants i les famílies que tractaran.

En relació a la **difusió dels serveis**:

L'adjudicatària donarà a conèixer les activitats a d'altres equipaments, serveis i ciutadania, així com també, al departament de comunicació del districte de referència. En aquest sentit:



- Elaborarà propostes i continguts de difusió.
- Proposarà i mantindrà les bases de dades, el disseny del díptic genèric del servei i altres productes de difusió, material i eines per a la distribució dels productes de difusió. L'IMSS dissenyarà, aprovarà la versió final i imprimirà els díptics genèrics del servei.

En relació a l'elaboració de documentació:

La gestió dels serveis comporta l'elaboració per part de l'adjudicatària de la següent documentació:

- Catàleg d'entitats, serveis i equipaments dels districtes de referència, especialment els que es dirigeixen a infància, adolescència i família a l'inici de la prestació.
- Programació anual dels serveis.
- Programació trimestral.
- Fitxes de programació i seguiment d'activitats
- Registre diari d'activitats de grup i d'assemblea o d'altres activitats de participació.
- Elaboració de Plans de Treball Individuals i Familiars.
- Registre de les reunions d'equip i coordinació
- Seguiment i avaluació de les activitats i intervencions realitzades.
- Arxiu amb tota la documentació: Per carpetes familiars amb les fitxes individuals:
 - Fitxa d'inscripció a omplir per les famílies.
 - Fitxa de compromís.
 - Registre d'entrevistes (inicials i de seguiment) per part dels/de les professionals.
 - Pauta d'avaluació i autoavaluació.
 - Informe final i de derivació si cal.
 - Registre d'entrevistes individualitzades.
- Informes i memòria.
- Indicadors mensuals segons plantilla facilitada per l'IMSS.
- Qualsevol altre documentació que se sol·liciti per al correcte funcionament i seguiment dels serveis.
- Així mateix, haurà de posar a disposició de les persones usuàries:
 - Normes de funcionament de l'equipament, a partir dels models existents i aprovats per l'IMSS.
 - Llibre de reclamacions.
 - Bústia de suggeriments.

Obligacions específiques de cadascun dels serveis del SIS

Servei de suport a famílies amb infants 0-3 anys

- Dissenyar el programa general i executar les activitats pròpies dels diferents Espais Familiars segons les franges d'edat i estiu, segons la Clàusula 7.1. d'aquest plec.
- Dissenyar el programa general de les xerrades segons la descripció i programació definits en aquest plec.



- Organització i gestió de les xerrades: espai, material, contractació d'expert en cas necessari. Garantir que les xerrades s'imparteix per especialistes. La contractació de la persona i les despeses generades aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.
- Realitzar la difusió de les xerrades en els serveis i recursos de l'àmbit socioeducatiu, ensenyament, sanitari, entre d'altres, del districte de referència i de la resta de Barcelona si s'escau.
- Organització d'un espai de joc lliure on s'ofereixin ambients diversos adreçat als nadons i infants de les famílies que assisteixen a les xerrades i que comptin amb l'acompanyament continuat d'una professional de l'Espai familiar.
- Creació d'un sistema de recollida de propostes de temes que interessin a les famílies usuàries del servei.
- Elaboració i seguiment del Pla de Treball familiar amb aquelles famílies derivades dels SSB o dels serveis especialitzats.
- Recursos: L'adjudicatària haurà d'aportar amb el pressupost de l'IMSS.
 - Material didàctic complementari i de reposició.
 - Materials específics per la realització de les activitats.En el moment de finalització del contracte l'IMSS es quedarà amb la propietat del material aportat per l'adjudicatària.
- L'adjudicatària assumirà la provisió d'aliments i productes d'higiene del Servei de Suport a les Cures Bàsiques. També aportarà tots els estris i electrodomèstics necessaris per a poder portar a terme les activitats.

Obligacions de l'adjudicatària en relació a les activitats del Servei d'Intervenció Comunitària.

- Portar a termes les intervencions socioeducatives i intervencions psicològiques segons la Clàusula 7.2. d'aquest PCTP.
- Complir amb els objectius generals i objectius específics del servei.
- Complir amb l'atenció especificada amb els infants i famílies.

Obligacions de l'adjudicatària en relació a les activitats del Servei d'Intervenció amb Famílies.

- Portar a termes les intervencions socioeducatives i intervencions psicològiques segons la Clàusula 7.3. d'aquest plec.
- Complir amb els objectius generals i objectius específics del servei.
- Complir amb l'atenció especificada amb els infants i famílies.

Obligacions específiques en relació a projectes de l'IMSS o de l'Ajuntament de Barcelona.

L'adjudicatària col·laborarà, a demanda del Departament d'Atenció Social a la Infància i Famílies, en la realització de projectes de forma conjunta amb altres Departaments del mateix IMSS i Ajuntament o d'entitats per indicació de l'IMSS, relacionats amb les següents temàtiques:

- **Participació infants i famílies.**_Comprometre's a la participació dels/de les professionals



adscrius/es al contracte i els infants i famílies del servei en formacions o estratègies diverses promogudes per l'IMSS o l'Ajuntament de Barcelona per impulsar diferents formes de participació dels infants, adolescents i famílies en els equipaments als quals assisteixen.

- **Obligacions en relació a la prevenció i detecció del maltractament i abús sexual infantil:**
 - Participar en les accions formatives sobre la prevenció del maltractament i l'abús sexual infantil per indicació del Departament d'Atenció Social a la Infància i Famílies.
 - Aplicar els protocols existents per a la detecció i comunicació del maltractament i abús sexual infantil.
 - Comunicar al Departament d'Atenció Social a la Infància i Famílies els casos d'abús sexual infantil i d'altres tipus de maltractament infantil detectats a l'equipament, així mateix comunicar-ho al SSB i SEAIA i altres serveis de protecció pertinents i activar els protocols corresponents en cada cas.
 - Col·locar dins l'equipament en algun altre espai visible per als infants i adolescents d'informació referent al Telèfon d'Atenció a la Infància (16111), explicant de forma adequada a les edats dels infants l'objectiu d'aquest telèfon com utilitzar-lo per sol·licitar ajut en cas d'ésser necessari.

Altres Obligacions de l'adjudicatària.

Professionals

- La designació del càrrec del/de la coordinador/a del Servei, serà comunicada per escrit a l'IMSS en el termini màxim de 5 dies a comptar des de la data de la formalització del contracte. Si durant la vigència del contracte es produís un canvi en la coordinadora, l'adjudicatària haurà de comunicar-ho prèviament a l'IMSS.
- Atenent que la prestació del Servei d'Intervenció Socioeducativa implica el contacte habitual amb menors, és requisit que les persones que executin el contracte no hagin estat condemnades per sentència ferma per algun delictes contra la llibertat identitat sexual, que inclou l'agressió i l'abús sexual, l'assetjament sexual, l'exhibicionisme i la provocació sexual, la prostitució i l'explotació sexual i corrupció de menors, així com per tràfic d'éssers humans, havent d'aportar una declaració responsable anual indicant la relació dels treballadors que executen la prestació (tant de l'adjudicatària com, si és el cas, de l'empresa subcontractada) i que té en el seu poder la certificació negativa del Registre central de delinqüents sexuals vigent de cadascun d'ells quan se li hagi requerit prèviament pel responsable del contracte.
- Garantir mecanismes d'identificació dels seus professionals enfront les persones usuàries i d'altres instàncies amb les que s'hagin de coordinar, en funció del desenvolupament de la seva intervenció i sota les directrius de la Direcció de Serveis d'Intervenció Social de l'IMSS.
- El/la professional d'Integració social disposarà del Carnet de Manipulació d'aliments segons el que estableix la normativa relativa a la seguretat alimentària.



Preus públics i cobrament quotes

L'objecte del contracte comporta que els adjudicataris hagin de gestionar, en nom de l'IMSS el cobrament dels preus públics aprovats per la Comissió de Govern de data 30 de novembre de 2023 amb les obligacions següents.

L'adjudicatària, per tant, gestionarà els preus públics aprovats anualment –si és que l'aprovació és anual- per la Comissió de Govern per al serveis dels Serveis d'intervenció socioeducativa municipals per a infants, adolescents i famílies. Els preus per a l'any 2024 dels serveis diürns- centres oberts i espais familiars socioeducatius es van establir per Acord de la Comissió de Govern de 30 de novembre de 2023 publicat al Butlletí Oficial de la Província de 12 de desembre de 2023 (annex 1 del PPTP). L'adjudicatària cobrarà els preus públics d'acord amb la normativa anual de l'Ajuntament de Barcelona. S'hauran de tenir en compte les possibles actualitzacions anuals dels preus públics del servei.

L'adjudicatària cobrarà els preus públics mensualment i els ingressarà al compte bancari de l'IMSS de Barcelona que se l'indiqui, presentarà còpia dels ingressos mensuals així com un full indicant el nom de les famílies que han pagat els preus públics i la seva quantitat, aquest segon document només en cas que se li requereixi.

Documentació

- Lliurar en els terminis i en els canals establerts la documentació descrita a les diferents clàusules d'aquest plec.
- Elaborar i custodiar la documentació pròpia del SIS.
- Preparar la transferència de la documentació a l'arxiu municipal, en cas necessari, segons les instruccions que seran transmises pel Departament d'atenció social a la infància i família.

Recursos materials, Infraestructura i equipament.

L'adjudicatària tindrà les següents obligacions específiques relacionades amb els recursos materials, infraestructures i l'equipament:

- a) L'adjudicatària aportarà l'equipament necessari pel desenvolupament de l'activitat segons les característiques exposades a la clàusula 10.1 d'aquest plec.
- b) L'adjudicatària assumirà la provisió del material informàtic (3 ordinadors), de la telefonia mòbil (2 telèfons mòbils i un fixe amb connexió internet) i del material d'oficina (1 impressora/fotocopiadora) i fungible que es necessiti per a la prestació del servei.
- c) L'adjudicatària assumirà totes les despeses corresponents als subministraments de gas (si n'hi hagués), d'electricitat, aigua i telefonia, necessaris per al bon funcionament de l'edifici o local sota la seva responsabilitat.
- d) L'adjudicatària assumirà les despeses de la neteja integral del local, la qual realitzarà amb una freqüència diària. Aquests treballs es podran realitzar amb personal propi o mitjançant una empresa subcontractada.



- e) L'adjudicatària assumirà també tot el relacionat amb el control de la legionel·losi, seguiment i requeriments per l'acompliment de la normativa vigent.
- f) L'adjudicatària assumirà tot el manteniment preventiu, correctiu i/o normatiu de l'equipament.
- g) L'adjudicatària és responsable de l'acompliment de la normativa sobre seguretat laboral i condicions dels llocs de treball, Prevenció de Riscos Laborals i de tenir al dia i en normativa totes les condicions tècniques del centre

13.2. Obligacions contractuals de l'IMSS.

L'IMSS ostentarà les potestats següents:

- Interpretar el contracte administratiu i resoldre els dubtes que puguin sorgir del seu compliment.
- Controlar la correcta gestió del servei, sol·licitant a l'adjudicatària la documentació que calgui.
- Dictar les ordres i les instruccions per al correcte acompliment del present contracte.
- Inspeccionar, fer el seguiment i avaluar els resultats del servei i posar en coneixement de l'adjudicatària les deficiències observades per a la seva correcció.
- Sol·licitar a l'adjudicatària la documentació per comprovar el funcionament del servei.
- Modificar per interès públic les característiques del servei, suspendre'n o resoldre'n l'execució, indemnitzant l'adjudicatària, si s'escau, per danys i perjudicis, d'acord amb la legislació vigent.
- Coordinar, supervisar i avaluar la prestació del servei.
- En el moment que ho consideri oportú, podrà contractar un tercer especialitzat en explotació de bases de dades amb l'objectiu d'auditar i verificar els indicadors d'activitat presentats per l'adjudicatària.
- L'adjudicatària tindrà la obligació de proporcionar, al servei que designi l'IMSS, les dades que siguin necessaris per a aquesta auditoria, així com el coneixement per a realitzar la explotació d'aquestes dades. Els resultats de la auditoria seran vinculants pel que fa a les penalitzacions del contracte.
- Requerir la substitució del personal de l'adjudicatària, quan a criteri de l'IMSS, no fossin competents en el desenvolupament de les seves funcions o per altres causes justificades.

L'IMSS es compromet a:

- Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatària dins de les condicions definides en aquest plec.
- Designar la persona responsable municipal del contracte per a la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- Subministrar a l'adjudicatària tota la informació disponible sobre el servei que sigui necessària per a garantir la correcta realització de les funcions encarregades.
- Proporcionar a l'adjudicatària tota la documentació (models informes, plantilles, excel d'auditoria, plantilla per a les memòries i altres) propis de l'IMSS/Ajuntament i imprescindibles per a poder portar a terme el contracte.
- Facilitar el logotip de l'IMSS i l'Ajuntament per als usos previstos en aquest plec.
- Facilitar material de difusió del servei.



- Comunicar a l'adjudicatària qualsevol deficiència que observi per a què sigui solucionada.
- Informar amb diligència de les modificacions que puguin esdevenir en relació amb els circuits de treball i procediments que afectin a la prestació del SIS.

CLÀUSULA 14. MECANISMES DE SEGUIMENT I COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L'IMSS

Seguiment indicadors, personal i memòria. Terminis.

L'adjudicatària elaborarà i presentarà la documentació de seguiment del contracte en la forma i manera i en els terminis establerts per l'IMSS.

Com a mínim haurà de presentar la següent documentació:

Taula d'indicadors bàsics d'activitat de les 3 línies d'intervenció del SIS Gràcia

| Descripció del seguiment | <u>Taula d'indicadors bàsics d'activitat de les 3 línies d'intervenció del Servei d'Intervenció Socioeducativa</u> |
|---------------------------------|--|
| Mecanisme | Reporting |
| Responsable | Adjudicatària |
| Format de Presentació | Indicadors quantitatius i qualitius segons les següents dades: ocupació de les places, nombre d'infants i/o famílies inscrites depenent del servei i/o activitat, procedència, tallers realitzat, xerrades realitzades, nombre de famílies que han participat, ponent de la reunió i altres indicadors que es requereixin. Els indicadors dels infants i famílies han de presentar-se desagregades per sexe. Segons taula indicadors facilitada pel Departament d'Atenció Social a la Infància i Famílies. |
| Temporalitat | Mensual (abans del dia 5 del següent mes) |



Taula de moviments de personal adscrit al Servei d'Intervenció Socioeducativa segons plantilla facilitada per l'IMSS.

| | |
|---------------------------------|--|
| Descripció del seguiment | <u>Taula de moviments de personal adscrit al Servei d'Intervenció Socioeducativa segons plantilla facilitada per l'IMSS.</u> |
| Mecanisme | Reporting |
| Responsable | Adjudicatària |
| Format de Presentació | Segons plantilla facilitada pel Departament d'Atenció Social a la Infància i Famílies. |
| Temporalitat | Mensual (abans del dia 5 del següent mes) |

Memòria anual del SIS.

| | |
|---------------------------------|---|
| Descripció del seguiment | La memòria haurà de contemplar una part de dades quantitatives i altres d'anàlisi qualitatiu, també identificarà les àrees de millora i propostes d'accions concretes per dur-les a terme. Detallant tota aquella informació que requereixi l'IMSS, i qualsevol altra informació sobre el servei que se li pugui encarregar des del Departament d'Atenció Social a la Infància i Famílies. |
| Mecanisme | Reporting |
| Responsable | Adjudicatària |
| Format de Presentació | Document amb memòria qualitativa i quantitativa. L'IMSS lliurarà una plantilla per al recull de les dades quantitatives. |
| Temporalitat | Primer trimestre de l'any següent (anual). |

Auditoria econòmica del servei

| | |
|---------------------------------|-----------------------------|
| Descripció del seguiment | Revisió limitada del servei |
| Mecanisme | Reporting |
| Responsable | Adjudicatària |



| | |
|-----------------------|--|
| Format de Presentació | Informe d'auditoria i excel adjunt. |
| Temporalitat | Primer trimestre de l'any següent (anual). |

Altres requeriments.

| | |
|---------------------------------|---|
| Descripció del seguiment | Elaboració d'altres informes, memòries i qualsevol altra documentació que sol·liciti l'IMSS 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. |
| Mecanisme | Reporting |
| Responsable | Adjudicatària |
| Format de Presentació | Pendent de definició IMSS/ Adjudicatària en funció del tipus d'informació a reportar |
| Temporalitat | No definida. A petició de l'IMSS |

El Departament d'Atenció Social a la Infància i Famílies de l'IMSS realitzarà el seguiment, supervisió i control del contracte mitjançant :

Reunions de seguiment.

S'estableixen 3 tipus de reunions de seguiment que es detallen a continuació:

- Reunions de seguiment de les obligacions i compromisos administratius de l'adjudicatària establerts a la Memòria Justificativa
 - o Es realitzaran un mínim de 2 reunions anuals.
 - o Per part de l'adjudicatària hi assistirà el responsable del contracte i per part de l'IMSS la Gestora de Projectes del Departament d'Atenció Social a la Infància i Famílies de l'IMSS.

- Reunions de Seguiment de les obligacions i compromisos de l'adjudicatària segons la Memòria Justificativa
 - o Es realitzarà un mínim d'una reunió anual i tantes extraordinàries com valorin necessari l'adjudicatària o l'IMSS.
 - o Per part de l'adjudicatària, hi assistirà el responsable del contracte i la direcció de l'equipament, si s'escau i per part de l'IMSS, el cap del Departament d'Atenció Social a la Infància i Famílies i la gestora de projectes del Departament d'Atenció Social a la Infància i Famílies.



- Reunions de seguiment del projecte i de la programació i d'altres aspectes tècnics.
 - o Es realitzarà 1 reunió mensual.
 - o Per part de l'adjudicatària, hi assistirà la direcció de l'equipament i les coordinacions dels serveis i per part de l'IMSS, la gestora de projectes del Departament d'Atenció Social a la Infància i Famílies.
 - o Si s'escau trimestralment s'incorporaran també la resta de l'equip educatiu de les diferents línies del Servei d'Intervenció Socioeducativa.

L'IMSS podrà sol·licitar durant tot el període del contracte ampliació de la informació requerida, i l'adjudicatària queda obligada a aportar les dades complementàries sol·licitades, amb la finalitat de poder fer un seguiment i control del Servei d'Intervenció Socioeducativa.

Totes les incidències greus que afectin el correcte funcionament del servei i/o que requereixi de l'actuació de serveis aliens a l'adjudicatària, així com les incidències que hagin afectat greument a les persones usuàries, seran comunicades de manera immediata a l'IMSS.

CLÀUSULA 15. DIFUSIÓ I DRETS D'IMATGE

L'adjudicatària, com a encarregada del tractament i tenint en compte l'adequació del nivell de seguretat al risc, tindrà les obligacions previstes en el PCAP.

L'IMSS pot establir que els sistemes informàtics de l'adjudicatària es connectin directament amb els sistemes municipals per millorar l'eficàcia de la transferència de la informació i la prestació del servei. Aquesta connexió s'establiria mitjançant, l'Institut Municipal d'Informàtica (IMI), prestador del servei informàtic a l'Ajuntament.

En aquest cas, l'adjudicatària haurà d'assumir la recollida de les dades i indicadors i proporcionar les que es considerin necessàries a l'IMSS amb la periodicitat que s'estableixi.

En finalitzar el contracte, en els 5 dies hàbils posteriors, l'adjudicatària restarà obligada a lliurar les bases de dades a l'IMSS, sense que l'adjudicatària es pugui reservar cap còpia de la mateixa.

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc., públiques i privades, com amb els mitjans de comunicació correspon a l'IMSS. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, independentment dels aspectes penals, en el cas que l'adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

La titularitat de la documentació escrita derivada de la prestació del servei, o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat i que l'adjudicatària elabori en qualsevol fase del desenvolupament del servei i es derivi de la seva gestió tècnica a partir del contracte de prestació de serveis, correspon a l'IMSS.

En tota la documentació constarà obligatòriament aquesta titularitat, amb l'estructura, contingut i anagrama que els serveis del propi IMSS/Ajuntament estipulin. Igualment i també a partir del dictamen tècnic, s'especificarà en la documentació elaborada que l'adjudicatària realitza la gestió



tècnica del Projecte.

Tots els elements comunicatius que es generin tant a nivell intern com extern, (escrits, audiovisuals, digitals, vestuari del personal o de qualsevol altre tipus) hauran de complir els criteris que estableix la Normativa de la Imatge Gràfica Municipal de l'Ajuntament de Barcelona respecte als equipaments o serveis municipals gestionats per entitats o empreses externes i que es pot consultar a la web (Normativa centres de gestió municipal i empreses externes). La producció d'aquests elements comunicatius anirà a càrrec de l'adjudicatària.

La senyalització de l'edifici, tant interna com externa haurà d'ajustar-se també, a la Normativa de la Imatge Gràfica Municipal.

Per la validació en l'aplicació de la normativa gràfica municipal, l'adjudicatària haurà de posar-se en contacte amb el Departament de Comunicació de l'Àrea de Drets Socials.

| |
|---|
| Barcelona, en la data de la signatura |
| |
| Xavier Molina i Cabanillas Cap del Dept. d'Atenció Social a la Infància i Famílies |



ANNEXOS

- ANNEX 1: Anunci del BOP d'aprovació de preus públics.
- ANNEX 2: PROTOCOL MARC D'ACTUACIONS CONTRA EL MALTRACTAMENT A INFANTS I ADOLESCENTS DE CATALUNYA