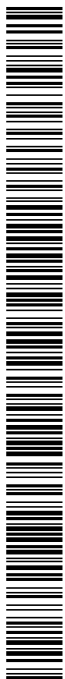


Codi Segur de Verificació: 68ebb207-bfa7-4aa0-9d51-352ccbddac6b  
Origen: Ciutadà  
Identificador document original: ES\_L01081000\_2024\_2723052  
Data d'impressió: 28/10/2024 10:49:16  
Pàgina 1 de 31

**SIGNATURES**  
1.- Anna Maria Portell Planas (SIG) (Coordinadora Serveis Socials), 16/08/2024 12:35



**PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS APLICABLES AL  
CONTRACTE DEL SERVEI D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA DE SANTA  
MARIA DE PALAUTORDERA 2024-2027**



## Ajuntament de Santa Maria de Palautordera

### INDEX

<b>DISPOSICIONS GENERALS .....</b>	<b>3</b>
<b>1.- Objecte del Plec .....</b>	<b>3</b>
<b>2.- Descripció del servei .....</b>	<b>3</b>
<b>2.1.- Prestacions .....</b>	<b>5</b>
<b>2.2.- Procés d'atenció del SIS .....</b>	<b>5</b>
<b>2.3.- Metodologia del SIS .....</b>	<b>8</b>
<b>3.- Usuaris del servei .....</b>	<b>11</b>
<b>4.- Horari del servei .....</b>	<b>12</b>
<b>5.- Ubicació i espai .....</b>	<b>15</b>
<b>6.- Equip directiu .....</b>	<b>15</b>
<b>7.- Execució del servei .....</b>	<b>21</b>
<b>8.- Coordinació entre el contractista i l'ens local .....</b>	<b>24</b>
<b>9.- Personal d'atenció directa .....</b>	<b>25</b>
<b>10.- Seguiment i avaluació del servei .....</b>	<b>27</b>
<b>11.- Responsabilitat .....</b>	<b>28</b>
<b>12.- Obligacions del contractista .....</b>	<b>28</b>
<b>13.- Drets i obligacions de l'Ajuntament .....</b>	<b>30</b>
<b>14.- Difusió del servei, documentació i drets d'imatge .....</b>	<b>31</b>
<b>15.- Finalització del contracte i traspàs .....</b>	<b>31</b>



## Ajuntament de Santa Maria de Palautordera

### DISPOSICIONS GENERALS

#### 1.- Objecte del Plec

La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, regula i ordena el Sistema Català de Serveis Socials amb la finalitat de garantir-ne l'accés universal, afavorir la justícia social i promoure el benestar del conjunt de la població, així com aconseguir que els serveis socials es prestin amb els requisits i els estàndards de qualitat òptims necessaris per garantir la dignitat i la qualitat de vida de les persones. Els serveis socials bàsics (SSB) constitueixen la porta d'entrada i el primer nivell del sistema de serveis socials.

Entre les funcions dels serveis socials bàsics hi figuren la intervenció en els nuclis familiars o de convivència en situació de risc social, especialment si hi ha menors (article 17.g de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials) i prestar serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per infants i adolescents (article 17.j de l'esmentada llei).

Dins els Serveis Socials Bàsics (SSB), són els Serveis Bàsics d'Atenció Social (SBAS), els que, mitjançant els equips tècnics que els integren, detecten i intervien en situacions de risc.

Emparant-nos en l'article 104 de la Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, s'escau desplegar serveis preventius que donin resposta des del medi d'origen a les necessitats dels infants i adolescents en situació de risc i de les seves famílies. Es defineixen les situacions de risc com les situacions en què el desenvolupament i el benestar de l'infant o l'adolescent es veuen limitats o perjudicats per qualsevol circumstància personal, social o familiar, sempre que per a la protecció efectiva de l'infant o l'adolescent no calgui la separació del nucli familiar. Així mateix, estableix les mesures d'atenció social i educativa que es poden prestar un cop valorada la situació de risc.

L'article 99 de la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, estableix que l'administració local ha d'intervenir si detecta una situació de risc d'un infant o adolescent que es troba en el seu territori; ha d'adoptar les mesures adequades per a actuar contra aquesta situació, de conformitat amb la regulació establerta per aquesta llei, amb la normativa de la Generalitat que la desenvolupa i amb la legislació en matèria de serveis socials.

El servei d'intervenció socioeducativa (en endavant SIS) és un servei social bàsic tal com estableix la Cartera de Serveis Socials de la Generalitat de Catalunya, destinat a la prevenció i atenció de la infància i adolescència en situació de risc.

Per tant, és objecte d'aquest plec la contractació de la gestió del SIS i, en concret, de les següents línies:

- Línia 2: Servei d'atenció diürna d'infants i adolescents de 4 a 15 anys
- Línia 3: Servei d'intervenció en famílies amb infants i adolescents en situació de risc de 4 a 15 anys

#### 2.- Descripció del servei

Els SIS tenen per finalitat fonamental assegurar que els progenitors o les persones que



## Ajuntament de Santa Maria de Palautordera

tinguin la tutela o la guarda dels infants o adolescents tinguin l'oportunitat d'oferir-los aquest nivell bàsic que necessiten per a un desenvolupament integral adequat.

Partint del nou model del Departament de Drets Socials que estableix diferents tipus de servei segons edat i/o actuació, l'objecte de contractació d'aquests plecs, dins de la prestació del servei de SIS, serà el desenvolupament de les següents línies:

- **Línia 2: Servei d'atenció diürna d'infants i adolescents de 4 a 15 anys**

### Descripció

Servei diürn per l'atenció d'infants i adolescents en situació de risc, fora de l'horari escolar en els períodes lectius, que dona suport, estimula i potencia l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i l'esbarjo, i compensa les mancances dels infants i adolescents atesos mitjançant el treball individualitzat, el grupal, el treball en xarxa i amb la comunitat. Aquest servei es pot prestar integrat amb la resta de serveis d'intervenció socioeducativa.

### Objecte

Proporcionar atenció a tots els infants i adolescents en situació de risc, afavorint la cobertura de les seves necessitats que els garanteixin un nivell de benestar adequat, el seu desenvolupament personal i la seva integració social i l'adquisició d'aprenentatges, disminuint les situacions de risc i prevenint situacions més greus de desprotecció.

La temporalitat de la intervenció serà l'establerta en el pla de treball individual d'acord amb els objectius a assolir amb l'infant i la família.

### Funcions

- Proporcionar un espai d'acolliment i convivència.
- Oferir atenció individualitzada i en grup als infants i adolescents en situació de risc.
- Acompanyar a l'infant o adolescent a centres educatius o altres serveis i recursos del territori per evitar l'absentisme i afavorir la seva integració social.
- Compensar la manca de cobertura de les necessitats bàsiques de l'infant o l'adolescent pel seu nucli familiar.

- **Línia 3: Servei d'intervenció en famílies amb infants i adolescents en situació de risc de 4 a 15 anys**

### Descripció

Conjunt d'actuacions professionals dirigides a donar a les famílies el recolzament necessari perquè puguin atendre els seus fills o filles en situació de risc, fomentant, mitjançant el treball individual o grupal, l'adquisició d'habilitats i hàbits de conducta, tant pel que fa a capacitats personals com capacitats relacionals dirigides a disminuir la situació de risc. Aquest servei es pot prestar integrat amb la resta de serveis d'intervenció socioeducativa.



## Ajuntament de Santa Maria de Palautordera

### Objecte

Prestar el suport necessari a les famílies amb infants i adolescents en situació de risc per aconseguir, en la mesura que es pugui, que aquests tinguin cobertes les seves necessitats bàsiques en el seu nucli familiar i evitar l'agreujament de la situació de desprotecció.

### Funcions

- Orientar, assessorar i recolzar a la família o unitat de convivència de l'infant o adolescent.
- Millorar la capacitat de la família per atendre de manera satisfactòria les necessitats de l'infant o l'adolescent.
- Promocionar les relacions familiars, la parentalitat positiva i les relacions entre els membres de la unitat de convivència.
- Treballar la integració i socialització i reforçar els sistemes de recolzament social.
- Reduir els factors d'estrès que puguin influir negativament en la família i enfortir la seva capacitat per enfrontar-se eficaçment als problemes.

### 2.1.- Prestacions

El SIS dependrà de l'Àrea de Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament de Santa Maria de Palautordera, de conformitat amb els paràmetres establerts i la programació que des de serveis socials s'estableixi.

S'estableixen les següents prestacions del servei:

- a) La gestió i actuacions tècniques que es deriven de la prestació del SIS. Aquesta gestió inclou l'elaboració de programacions, projectes, registre d'actuacions; també l'elaboració de PEIF, informes, consultes tècniques i coordinacions, entre altres que siguin necessàries per atendre les situacions de risc dels infants/adolescents. Així com el coneixement del conjunt de protocols existents .
- b) La gestió administrativa derivada de la posada en marxa del SIS . Aquesta gestió inclou l'emissió de memòries, informes, registre, facturació, entre altres tasques administratives derivades de la prestació del servei.

### 2.2.- Procés d'atenció del SIS

Els Serveis Bàsics d'Atenció Social de l'Ajuntament de Santa Maria de Palautordera establiran el procés d'atenció al servei, que orientativament contindrà els següents punts:

- a) Derivació o inscripció
- b) Pla de treball
- c) Seguiment
- d) Coordinacions
- e) Tractament
- f) Avaluació



## Ajuntament de Santa Maria de Palautordera

### 2.2.a). Derivació i Inscripció

Es farà una derivació formal des de Serveis Socials Bàsics (SSB) de l'Ajuntament de Santa Maria de Palautordera. Les derivacions es realitzaran des de l'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS).

El protocol d'entrada estableix la necessitat d'una fitxa de derivació (ANNEX 2) que reculli unes dades mínimes. És important que el SIS conegui:

- Les raons per les quals es fa la demanda (per què es deriva).
- El rol que s'espera del SIS i els objectius que cal treballar al centre en el marc d'un pla de treball més ampli amb la família.
- Valoració de risc (indicadors)

La fitxa de derivació ha de recollir aquesta informació, que es podrà complementar amb altres espais de coordinació.

En un termini de 15 dies, el/la coordinador/a del SIS es posarà en contacte amb la família per poder fer una entrevista i formalitzar la inscripció (ANNEX 1) al servei. En l'entrevista es concretarà el dia d'inici al servei.

L'Ajuntament de Santa Maria de Palautordera es reserva la possibilitat de poder destinar places del SIS per infants o famílies que no es trobin en situació de risc, en les diferents línies, activitats, tallers, etc. que es portin a terme des del servei. Aquestes places s'acordaran amb el consens previ de l'equip educatiu del SIS, i atenent les característiques i necessitats del servei en el moment concret.

### 2.2.b). Pla de treball

En el termini d'un mes, a comptar a partir de l'inici del servei, l'equip educatiu del SIS elaborarà el Pla Educatiu Individual i Familiar (d'ara endavant PEIF) de cada infant/família i ho compartirà amb l'Equip Bàsic d'Atenció Social (d'ara en endavant EBAS). Aquest pla es treballarà amb la família i l'infant, per tal que es pugui portar a terme l'acceptació dels compromisos socioeducatius i la signatura del document.

El PEIF és una eina molt útil de relació entre l'educador/a, l'infant i la família. En alguns casos es poden incorporar altres serveis, si s'escau. En aquest queden recollits els objectius, el procés de creixement de cada infant, així com els compromisos acordats amb l'infant i/o la seva família i la temporalitat d'aquests. El mateix PEIF s'establirà la periodicitat d'avaluació, revisió i tancament.

### 2.2.c). Seguiment

S'establirà una observació d'un cop al mes en el centre per part dels serveis socials. En el marc del projecte del SIS, i prioritant el principi d'integració, els infants assistents al recurs seran objecte d'un seguiment individualitzat, fet per l'educador/a social de referència. Aquest seguiment es concreta en un PEIF on queden recollits els objectius com el procés de creixement de cada infant i els compromisos acordats amb l'infant i/o la seva família per anar assolint els objectius proposats. El PEIF és una eina molt útil de



## Ajuntament de Santa Maria de Palautordera

relació entre l'educadora, l'infant i la família, tot i que sovint s'hi poden incorporar els centres educatius.

### 2.2.d). Coordinacions

La coordinació del/la professional referent del SIS amb la resta d'agents implicats, així com amb l'EBAS és fonamental en el marc del projecte del SIS. Per tant, el/la referent del SIS ha de disposar d'una dedicació horària per a tal fi.

Cada quinze dies es duran a terme reunions de coordinació amb els Serveis Socials Bàsics, les quals tindran dues vessants principals:

1. Coordinació de casos i seguiment del PEIF: Aquesta part de la reunió es centrarà en la coordinació dels casos específics i el seguiment del PEIF. A més, es compartiran totes aquelles informacions que podrien indicar la necessitat d'intervenció per part dels Serveis Socials Bàsics o serveis especialitzats.
2. Seguiment del servei: L'altra part de la reunió es dedicarà a aspectes més generals relacionats amb el seguiment del servei, com ara la gestió de grups, la resolució d'incidències, i altres qüestions operatives.

Aquestes reunions són essencials per garantir una coordinació eficaç i un seguiment adequat tant dels casos individuals com del funcionament general del servei.

Per tal de complementar la seva tasca, el/la referent del SIS es podrà coordinar amb tots els agents que intervenen en el procés educatiu de l'infant: escoles, instituts, Serveis Socials, EAIA, EAP. En el PEIF s'establiran les coordinacions amb els altres serveis, així com la seva periodicitat i sempre en funció dels objectius establerts. Serveis socials s'encarregaran de definir la relació amb els altres serveis i centralitzaran la informació relativa a l'infant o adolescent.

L'objectiu d'aquestes coordinacions externes són:

- Disposar d'una visió integral de l'infant, en la qual es reculli la seva situació familiar inclouen les valoracions que poden fer altres serveis.
- Evitar les intervencions fragmentades, aïllades, que poden arribar a ser contraproductes.

D'acord amb la llei d'infància es considera que la designació d'un referent d'intervenció és clau per proporcionar un suport més coherent i eficaç. Així doncs, tant el menor com la seva família es beneficiaran de tenir una única persona de referència a qui poden adreçar-se per valorar i treballar el procés educatiu. Això facilita la coordinació i garanteix que totes les necessitats i preocupacions siguin abordades de manera centralitzada.

En la mateixa línia, es proposa per a les famílies que també tinguin un sol referent dins dels Serveis Socials, amb qui es coordinarà de manera més acurada cada cas. Aquesta persona seria responsable de gestionar i centralitzar totes les intervencions, assegurant una atenció continuada i coherent.

Els criteris de transmissió de la informació en aquestes coordinacions són;



## Ajuntament de Santa Maria de Palautordera

- Els Serveis Socials bàsics han de transmetre al SIS tota la informació que es considera rellevant per a l'atenció (aspectes de la dinàmica familiar que puguin ser causa de determinades conductes en l'infant i que poden ajudar a entendre per què actua d'una determinada manera). Al mateix temps, el SIS per la seva relació de proximitat i de quotidianitat té un rol molt important en l'observació i la detecció de comportaments que poden alertar davant determinats problemes de l'infant i en la dinàmica de la seva família.
- Cal utilitzar les diverses vies de relació per traspasar i donar informació:
  - Instruments formals (informes).
  - Espais i reunions de coordinació presencial o telemàtica.
  - Altres (telèfon, correu electrònic...).

Quan el SIS detecti situacions d'urgència que facin considerar la intervenció de forma immediata s'actuarà segons el circuit establert de protecció a la infància.

- Si el menor té senyals físics de maltractament se'l porta directament a l'hospital de referència, que valorarà la situació i endegarà si cal el circuit de maltractaments.
- Si el menor verbalitza maltractaments, abusos, cal trucar al telèfon d'atenció a la infància 24h (UDEPMI) perquè rebí atenció o valoració immediata. Prèviament s'haurà contactat, si és possible, amb l'EAIA en cas que sigui seguit per aquest servei.

### 2.2.e). Tractament

Es posaran en funcionament les eines i estratègies per executar el PEIF.

### 2.2.f). Avaluació

Per una banda, es realitzarà l'avaluació del PEIF dels infants conjuntament amb les famílies, per tal de determinar l'assoliment d'objectius i la necessitat de modificació de conductes. I per l'altre, es portarà a terme l'avaluació conjunta amb l'EBAS en que s'avalua el grau d'assoliment dels objectius plantejats al PEIF, en la periodicitat que aquest estableixi.

En els casos que així es valori es farà un informe de tancament explicant els motius de la baixa del servei.

Cal informar i contrastar periòdicament en el procés de treball i sempre a final de curs i/o tancament de la intervenció.

### 2.3.- Metodologia del SIS

La metodologia d'intervenció es basa en sis pilars fonamentals per a una intervenció integral en infants i adolescents, així com en les seves famílies. Aquests pilars són:





## Ajuntament de Santa Maria de Palautordera

1. L'infant: Col·locar l'infant al centre de la intervenció, garantint que les seves necessitats, drets i perspectives siguin prioritzades.
2. Grupal: Treballar a nivell grupal per fomentar la interacció social, l'aprenentatge col·lectiu i el suport mutu entre infants i adolescents.
3. Família: Implicar la família en el procés d'intervenció, reconeixent el seu paper clau en el desenvolupament de l'infant i assegurant una col·laboració estreta.
4. Treball a nivell domiciliari: Realitzar intervencions a la llar per comprendre millor el context de l'infant i oferir suport directe en el seu entorn familiar.
5. Comunitari: Fomentar la integració de l'infant en la comunitat, aprofitant els recursos i oportunitats disponibles per al seu desenvolupament social i educatiu.
6. Treball en xarxa: Coordinar-se amb altres professionals i serveis per assegurar una intervenció coherent i efectiva, maximitzant els recursos disponibles.

L'espai de la intervenció no ha de ser limitat ni únic. És important que l'infant o adolescent tingui accés a altres recursos del territori que afavoreixin la seva socialització. Això pot incloure activitats, serveis i oportunitats que complementin l'acció educativa principal i que continuïn sent útils tant durant el temps que l'infant estigui al servei com després, quan hagi assolit els objectius educatius.

L'objectiu general és garantir una acció educativa global i integral que consideri tots aquests pilars, permetent una intervenció més completa i efectiva per a l'infant o adolescent i la seva família.

### 2.3.1. Atenció Individualitzada

L'atenció individualitzada és l'espai d'intervenció on es tracta l'infant o el nucli familiar de forma única, presencial i dedicant un temps exclusiu d'escolta; afavorint els recursos i potencialitats de la pròpia persona, donant espais d'autoreflexió, o simplement de descàrrega emocional. Es farà a través de trobades formals (al despatx, al domicili o altres espais) o informals (pati, carrer, escola...).

Les activitats pròpies d'aquesta fase són l'entrevista amb la família, les intervencions en el domicili, les tutories amb els infants i adolescents, així com tots aquells acompanyaments que permetin aquest espai d'actuació.

De l'entrevista cal destacar com a elements fonamentals els següents:

1. **Reforç de les actituds positives de l'infant o adolescent:** Durant l'entrevista, és fonamental destacar i reforçar les actituds positives de l'infant o adolescent. Això ajuda a modificar els factors de risc i a promoure un entorn més favorable per al desenvolupament del menor. El PEIF (Pla Educatiu Individualitzat Familiar) és el document de referència per guiar aquesta intervenció, ja que en ell es concreta el pla de treball individualitzat, recollint tant el procés d'intervenció en el SIS com les accions realitzades al domicili.
2. **Incorporació dels interessos dels infants i joves en els acords familiars:** És important que els interessos dels infants i joves siguin considerats durant l'establiment d'acords amb la família. Això ajuda a donar visibilitat i importància a l'infant dins la dinàmica familiar, especialment en contextos on sovint pot quedar relegat o amagat. Així es garanteix que l'infant tingui un paper actiu i reconegut en el funcionament familiar.
3. **Establiment de fites i objectius mesurables:** És necessari definir fites i objectius que siguin mesurables i tangibles. Això permet que la família pugui



## Ajuntament de Santa Maria de Palautordera

veure clarament el procés de millora, tant de l'infant com de la seva pròpia implicació. La consciència dels avenços és crucial per mantenir la motivació i el compromís de la família en el procés d'intervenció.

Aquests elements asseguren que l'entrevista amb la família sigui un moment d'intercanvi constructiu, on es reforcin les actituds positives, es facin visibles els interessos de l'infant i es marquin objectius clars que permetin valorar els progressos realitzats.

### 2.3.2. Treball de grup i convivència

El treball de grup i convivència és l'espai diari i quotidià, en el que treballen educadors/es, infants i famílies potenciant els valors i el respecte del saber viure tots junts. Es farà a través del dia a dia, a partir de les activitats diàries i la convivència.

Segons el tipus de servei, es distingeix entre:

#### a.- El treball en grup en relació la línia 2: Servei d'atenció diürna d'infants i adolescents de 4 a 15 anys.

Aquesta línia es centra en la intervenció grupal i comunitària com a eina per millorar el desenvolupament individual dels infants i adolescents.

- **Finalitat del treball en grup:** La intervenció grupal permet treballar simultàniament amb diversos individus, augmentant l'eficàcia dels resultats. A més, s'aborden objectius que no es podrien aconseguir des d'una atenció individualitzada. La interacció entre els participants, que comparteixen necessitats o problemes similars, complementa l'ajuda proporcionada pels professionals a través de la intervenció individual.
- **Programes socioeducatius per poder desenvolupar, a mode orientatiu i no limitatiu són:**
  - **Suport al procés d'escolarització:** Seguiment de l'infant o adolescent per facilitar la seva escolarització i formació acadèmica, incidint en aspectes clau que ho afavoreixin.
  - **Competència social i dinàmiques de participació:** Desenvolupament d'habilitats socials i cognitives per a la comunicació, relació i participació. Es busca que els infants i adolescents esdevinguin responsables de les activitats que ells mateixos proposen, promovent així el seu creixement cap a una autonomia personal.
  - **Mediació en l'àmbit socioeducatiu:** Proporcionar eines per gestionar conflictes a nivell individual, familiar i social mitjançant processos de mediació, afavorint l'educació integral.
  - **Educació per la salut i la gestió emocional:** Potenciar hàbits saludables i d'higiene personal, així com la gestió emocional, incloent la identificació i regulació de les emocions.



## Ajuntament de Santa Maria de Palautordera

### **b.- El treball en grup en relació la línia 3: Servei d'intervenció amb famílies amb infants i adolescents en situació de risc de 4 a 15 anys.**

Aquesta línia es focalitza en el treball grupal amb famílies, especialment pares i mares, per proporcionar-los eines que millorin les seves funcions parentals.

- **Finalitat del treball en grup amb famílies:** S'aprofiten les potencialitats del treball en grup per desenvolupar programacions dirigides als pares i mares. Aquest treball inclou l'acompanyament per oferir les eines necessàries en les funcions parentals. L'acompanyament pot ser individual (a domicili) o grupal.
- **Activitats complementàries:**
  - Xerrades formatives: Sessions formatives sobre temes com la nutrició, la salut infantil i l'educació.
  - Tallers familiars: Activitats pràctiques com cuina en família, gestió econòmica, pautes educatives, hàbits i límits, destinades a millorar la vida familiar i les habilitats parentals.

Aquestes dues línies d'intervenció subratllen la importància del treball grupal i comunitari com a complements essencials a les intervencions individualitzades, tant per a infants i adolescents com per a les seves famílies, amb l'objectiu d'aconseguir un desenvolupament integral i una millor qualitat de vida.

### **3.- Usuaris del servei**

L'edat de la població destinatària serà de 4 a 15 anys per a infants o adolescents en situació de risc, necessitats educatives i/o problemàtiques socials així com les seves famílies. Aquests esdevenen usuaris del SIS derivats pels Serveis Socials Bàsics.

La distribució de grups d'edat serà la següent:

- Grup 1 d'educació infantil: 4 - 5 anys
- Grup 2 primer cicle de primària: 6 - 9 anys
- Grup 3 segon cicle de primària: 10 - 12 anys
- Grup 4 educació secundària obligatòria: 13-15 anys
- Grup de pares i mares

El/la responsable del servei haurà de comunicar a l'EBAS les faltes d'assistència de l'infant/adolescent i/o les famílies i treballar aquest aspecte en el PEIF.

Aquest sistema de distribució per grups d'edat permet adaptar les activitats i intervencions a les necessitats específiques de cada franja d'edat, mentre que la implicació de les famílies assegura una intervenció més completa. La gestió rigorosa de l'assistència i el seu seguiment dins del PEIF contribueixen a garantir la continuïtat i l'eficàcia de la intervenció.



## Ajuntament de Santa Maria de Palautordera

### Les relacions amb les persones usuàries.

El contractista haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des dels Serveis Socials Bàsics de l'ens local, que a tots els efectes seran considerades usuàries del servei.

El contractista ha d'afavorir una bona relació dels/les professionals encarregats/es de la prestació dels serveis amb les persones usuàries. En aquest sentit, el contractista ha de desenvolupar les seves funcions envers les persones usuàries del servei d'acord amb les regles de la bona fe i la diligència.

En qualsevol cas, el contractista ha d'informar del servei, amb la màxima diligència, de qualsevol incidència o modificació que pugui afectar a la prestació del servei acordat, a través dels canals d'informació establerts per l'Ajuntament de Santa Maria de Palautordera.

L'ens local, mitjançant el/la tècnic/a municipal, haurà d'informar a les persones usuàries de les característiques del servei, així com, del mecanisme per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa sobre la seva prestació.

### 4.- Horari del servei

Horari de l'equip:

El funcionament del servei a nivell d'atenció directa ha de seguir una programació d'acord amb els calendaris escolars (de setembre a juny). També es contempla el treball el mes de juliol per realització de tasques administratives com l'elaboració de memòries, redacció d'informes i programació anual. El mes d'agost es destinarà a les vacances. Els dies d'obertura són de dilluns a dijous per a l'atenció directa amb els infants i famílies, així com les actuacions tècniques i administratives.

**Ajuntament de  
Santa Maria de Palautordera**

	PROFESSIONAL	HORARI	TASQUES
<b>L I N I A  2</b>	<b>EDUCADOR/ ASOCIAL</b>	De dilluns a dijous tardes 16h (17h – 20h) Dimecres matí (10h – 13:15 h)	De 16h a 17h tasques administratives Atenció directa a partir de les 17h
	<b>EDUCADOR/A SOCIAL</b>	De dilluns a divendres tardes 16h (17h – 20h) Dimecres matí (10h – 13:15 h)	Entrevistes individuals Intervencions al domicili Elaboració de projectes, programacions, avaluacions Elaboració, seguiment i tancament de PEIF Elaboració informes de seguiment, memòries Coordinació amb serveis dels territori Reunions coordinació amb EBAS Reunions internes Entrevista famílies Elaboració de registre d'actuacions Coordinació interna
<b>L I N I A  3</b>	<b>PSICÒLEG/A</b>	Dimecres (10h – 14h i de 16h a 20h)  La resta d'hores a convenir segons necessitat del servei 12h.	Atenció directa Entrevistes individuals Sessions grupals Intervencions al domicili Registre de les intervencions Elaboració informes de seguiment, memòries Coordinació amb serveis dels territori Reunions coordinació amb EBAS Coordinació interna



## Ajuntament de Santa Maria de Palautordera

### Horari de les professionals de la línia 2:

HORARI	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS
Matí de 10 a 13.15 h			Comissions socials i coordinació amb EBAS	
Tarda de 16 a 17h	Coordinacions i tasques administratives Tutories amb les famílies			
Tarda de 17 a 18.30h *Grup 4 de 17 a 19h*	Atenció directa Grup 2	Atenció directa Grup 1	Atenció directa Grup 2	Atenció directa *Grup 4 (de 17 a 19h)*
Tarda de 18.30 a 20h	Atenció directa Grup 3	Atenció domiciliaria, comunitària i/o tutoria	Atenció directa Grup 3	Atenció domiciliaria, comunitària i/o tutoria

- Grup 1 d'educació infantil: 4 - 5 anys
- Grup 2 primer cicle de primària: 6 - 9 anys
- Grup 3 segon cicle de primària: 10 - 12 anys
- Grup 4 educació secundària obligatòria: 13-15 anys

### Horari del/la professional de la línia 3:

S'estableixen el següents requisits horaris per a les professionals de la línia 2 del Servei d'Intervenció Socioeducativa (SIS), així com la necessitat de mantenir una certa flexibilitat per adaptar-se a les necessitats del servei.

#### 1. Horari dels dimecres:

- Les professionals de la línia 2 han de garantir la seva presència els dimecres en l'horari de 10:00 a 15:15 h.
- Aquest horari és específicament assignat per coincidir amb altres activitats o reunions importants dins del servei.

#### 2. Distribució de les hores restants:

- La resta del temps, 8 hores setmanals, es destinaran a l'atenció directa a usuaris i s'organitzaran segons les necessitats del servei.
- Això suma un total de 12 hores setmanals de dedicació per a aquestes professionals.





## Ajuntament de Santa Maria de Palautordera

### 3. Flexibilitat horària:

- L'horari establert és orientatiu, i caldrà mantenir una flexibilitat per ajustar-lo segons les necessitats del servei.
- Això pot incloure la participació en Comissions socials o l'ajustament d'horaris per atendre diferents grups d'usuaris en moments específics.

Aquesta organització horària busca assegurar que les professionals puguin participar en activitats clau els dimecres, mentre es manté la capacitat d'adaptació per garantir una atenció adequada i una coordinació efectiva en tot moment.

### 5.- Ubicació i espai

El SIS estarà emplaçat a les instal·lacions municipals del Centre de Suport Social ubicat al Carrer de l'Empordà, 26 de Santa Maria de Palautordera. Aquest contempla una sala polivalent per les atencions directes grupals, un lavabo i un despatx diàfan.

En horari de matins, les professionals necessitaran un espai de despatx per dur a terme tasques de gestió i atenció individualitzada. Aquest espai es proporcionarà als Serveis Socials Municipals, ja que el Centre de Suport Social està cedit a Creu Roja durant el matí per realitzar activitats per a la gent gran.

Donat que el treball del SIS s'enfoca des d'una perspectiva comunitària, és òptim que les instal·lacions estiguin a prop d'equipaments públics com la biblioteca, parcs, i l'ambulatori.

Aquest emplaçament i la disposició dels espais garanteixen que el SIS pugui operar de manera eficient, amb un entorn adequat per a les activitats grupals i un despatx disponible per a les professionals. A més, la ubicació prop d'altres equipaments públics facilita la integració de l'activitat del SIS dins de la comunitat, afavorint la seva connexió amb altres recursos locals.

### 6.- Equip directiu

- 2 Llicenciats/es o Graduat/des en educació social o habilitat/da amb una jornada de 19,25 h/setmanals, mitja jornada cadascuna. CATEGORIA PROFESSIONAL: GRUP II: TÈCNIC SUPERIOR GRADUAT (ACTUAL DIPLOMAT).
- 1 Psicòleg/a o habilitat/da, amb funcions pròpies del lloc de treball i tasques a desenvolupar, amb una jornada de 12h/setmanals. CATEGORIA PROFESSIONAL: GRUP II. : LLICENCIAT

A continuació es descriuen les funcions específiques per cada perfil professional:

#### **A) Llicenciat/da o Graduat/da en educació social o habilitat/da (Grup II)**

Les funcions del Llicenciat/da o Graduat/da o habilitat/da en educació social

- Funcions en relació a la família:
  - Exercir com a figura de referència del servei.



## Ajuntament de Santa Maria de Palautordera

- Acordar les condicions d'assistència, participació i compromís en relació amb el projecte educatiu de centre segons el pla de treball establert.
- Col·laborar i garantir el compliment del pla de treball establert.
- Atendre els suggeriments, les demandes i les queixes de la família.
- Acollir i informar la família sobre les activitats diàries, el funcionament i la finalitat del servei i ajustar les seves expectatives.
- Recollir la informació familiar i sociocultural.
- Identificar la motivació i les necessitats de la família.
- Implicar a la família en el projecte educatiu individual i familiar (PEIF).
- Promoure la participació dels pares i mares o tutor/es en la dinàmica del centre.
- Planificar, dinamitzar i avaluar activitats formatives adreçades a les famílies.
- Planificar, dinamitzar i avaluar activitats conjuntes pels infants i les seves famílies.
- Facilitar pautes per a l'adquisició de competències parentals, mitjançant les activitats programades, les tutories i les entrevistes, en coordinació amb el pla de treball dels serveis socials municipals.
- Detectar i potenciar factors de protecció i detectar factors de risc.
- Potenciar els vincles positius de la família amb els infants i adolescents.
- Transmetre les necessitats socioeducatives dels infants a les respectives famílies i orientar, potenciar i acompanyar en els processos educatius dels infants i adolescents.
- Intercanviar informació a l'arribada i sortida del servei amb la família.
- Promoure la relació entre les famílies del servei i la participació de les famílies a les xarxes comunitàries i altres grups de suport.
- Coordinar-se amb als serveis socials bàsics municipals.
- Detectar, prevenir i notificar les situacions de negligència i desatenció.
- Gestionar la resolució alternativa al conflicte que puguin sorgir entre la família i l'infant o l'adolescent i entre famílies.
- Valorar conjuntament amb l'equip i els/les tècnics/es dels serveis socials municipals la finalització de l'estada de l'infant i l'adolescent en el servei.
- Rebre i canalitzar a l'equip les demandes, queixes i suggeriments.
- Registrar la informació d'acord als models facilitats per l'adjudicatari i complimentar els apartats acordats en l'aplicació informàtica corresponent.
- Promoure la participació de les famílies a les xarxes comunitàries i altres grups de suport.

- Funcions en relació a l'infant i l'adolescent:

- Exercir com a figura de referència del servei.
- Participar en la gestió del procés d'alta i baixa en el servei.
- Analitzar la informació rebuda de l'infant i l'adolescent per conèixer la seva realitat familiar i sociocultural.





## Ajuntament de Santa Maria de Palautordera

- Acollir a l'infant i l'adolescent i donar-li a conèixer el servei.
  - Observar l'infant i l'adolescent per detectar les seves necessitats socioeducatives.
  - Identificar la motivació i les necessitats de l'infant i l'adolescent.
  - Elaborar el projecte educatiu individual i familiar (PEIF).
  - Fer el seguiment i l'avaluació del projecte educatiu individual i familiar (PEIF).
  - Elaborar projectes d'activitats en grup i activitats extraordinàries.
  - Participar en el procés de finalització de l'estada de l'infant i l'adolescent en el servei.
  - Facilitar el coneixement i la participació d'altres recursos de la comunitat.
  - Registrar la informació d'acord als models facilitats per l'adjudicatari i complimentar els apartats acordats en l'aplicació informàtica corresponent.
  - Potenciar les habilitats socials i la gestió emocional per afavorir l'autonomia personal i social.
  - Potenciar i fomentar els hàbits higiènics, alimentaris, de salut i d'estudi.
  - Potenciar la participació de l'infant i l'adolescent en les activitats del servei.
  - Afavorir la cohesió i la integració del grup d'infants i adolescents, mitjançant tècniques i estratègies de grup.
  - Observar a l'infant i l'adolescent en les activitats que es portin a terme.
  - Detectar, prevenir i intervenir en situacions conflictives.
  - Cercar recursos de la comunitat per l'execució d'activitats.
  - Dissenyar i crear materials educatius per a la realització d'activitats.
  - Dur a terme dinàmiques de grup facilitant la participació.
  - Detectar necessitats a partir de l'observació i de l'escolta activa.
  - Detectar i prevenir necessitats i conductes de risc.
  - Establir vincles afectius i de confiança amb l'infant i l'adolescent de manera eficaç per afavorir el seu creixement.
  - Donar pautes als infants i adolescents posant els límits a les seves actuacions.
  - Afavorir les actituds positives de l'infant i l'adolescent per adquirir més capacitats de resiliència.
  - Registrar la informació d'acord als models facilitats per l'adjudicatari i complimentar els apartats acordats en l'aplicació informàtica corresponent.
- Funcions en relació a l'equip educatiu i col·laboradors:
- Implantar i fer seguiment del projecte SIS.
  - Coordinar, supervisar i avaluar periòdicament el grau d'assoliment dels objectius del SIS, el grau de qualitat i el grau de satisfacció dels infants, dels adolescents i de les famílies.
  - Elaborar, executar i revisar, la programació anual de les activitats i la memòria del servei.



## Ajuntament de Santa Maria de Palautordera

- Revisar i avaluar periòdicament l'elaboració del projecte educatiu individual i familiar (PEIF).
  - Participar amb l'equip interdisciplinari en l'elaboració, en l'execució i en l'avaluació del projecte SIS tenint en compte la seva adequació a les necessitats dels infants i adolescents i les seves famílies.
  - Elaborar, executar i avaluar els projectes formatius amb les famílies en coordinació amb la resta dels professionals del servei.
  - Elaborar, executar i avaluar el pla de treball en coordinació amb la resta dels/les professionals del servei i dels serveis socials municipals.
  - Col·laborar en l'execució, en la revisió i en l'aplicació del reglament de règim intern, els protocols, la programació anual de les activitats i la memòria del servei.
  - Detectar i informar de les mancances educatives i/o formatives dels infants i adolescents i les seves famílies.
  - Participar en l'elaboració del disseny de la documentació educativa pels infants, adolescents i les seves famílies.
  - Participar en les reunions d'equip i en la presa de decisions.
  - Donar suport tècnic, acompanyament i formació als/les alumnes de pràctiques i personal voluntari, si s'escau.
  - Oferir suport emocional i professional a l'equip.
  - Compartir coneixement i treballar en la mateixa línia educativa.
  - Informar a l'equip sobre les incidències i les situacions que puguin afectar el desenvolupament dels infants i els adolescents i les seves famílies.
  - Proposar accions de millora educativa pels infants i adolescents i les seves famílies.
  - Detectar i informar de les mancances dels recursos materials i fer propostes de millora.
  - Participar en l'avaluació periòdica del grau d'assoliment dels objectius del servei, proposant i modificant les estratègies i metodologies per adequar-les, si s'escau, a la realitat específica dels usuaris en el seu territori.
- Funcions en relació als Serveis Socials municipals:
- Garantir la coordinació de l'equip del SIS amb l'equip de l'EBAS.
  - Registrar les actuacions d'acord als models facilitats per l'adjudicatari i complimentar les informacions requerides.
  - Fer el seguiment i avaluació del PEIF en coordinació amb els equips de serveis socials bàsics del municipi.
  - Col·laborar en la gestió interna dels espais, dels equipaments i dels materials.
  - Notificar situacions de negligència i desatenció a l'equip de Serveis socials.
  - Aportar dades per a la memòria.
  - Participar en la planificació d'activitats internes i innovadores.
  - Elaborar informes i protocols d'actuació a petició dels referents dels Serveis Socials municipals en un termini màxim de dues setmanes.



## Ajuntament de Santa Maria de Palautordera

- Funcions en relació a la comunitat i l'entorn:
  - Coordinar-se amb els agents socials i educatius que intervenen en l'entorn per garantir l'atenció integral i per a la detecció de necessitats.
  - Fer la coordinació periòdica amb els professionals dels serveis socials bàsics i els altres serveis implicats en el projecte educatiu individual i familiar (PEIF).
  - Participar en plans d'actuació comunitària.

### **B) Llicenciat/da o Graduat/da en psicologia (Grup II)**

- Funcions en relació a la família:
  - Realitzar i/o participar en l'anamnesi per recollir les dades de la història de l'Infant i la preocupació de la família.
  - Participar en l'elaboració del PEIF, en l'àmbit de la seva competència, integrant a la família realitzant l'entrevista de devolució i comunicant el diagnòstic interdisciplinari.
  - Orientar i donar suport a la criança, individualment o conjuntament amb un altre professional de l'equip, entesa aquesta criança com el suport i acompanyament a la família en la cura que cal tenir per al desenvolupament integral de l'infant.
  
- Funcions en relació a l'infant i l'adolescent:
  - Participar en el procés diagnòstic biopsicosocial de l'infant, utilitzant els instruments i les estratègies adequades per a l'elaboració de la valoració inicial.
  - Valorar la necessitat de realitzar exploracions complementàries externes al servei, fent les derivacions pertinents en el curs del procés d'atenció al servei.
  - Realitzar la hipòtesi diagnòstica de l'infant, en el si de la família i el seu entorn de desenvolupament per aportar-la a l'equip interdisciplinari.
  - Fer l'atenció terapèutica a l'infant, segons la modalitat establerta en el PEIF, així com l'orientació i suport a la seva família.
  - Realitzar tractament conjuntament amb altres professionals quan sigui necessari.
  - Fer el seguiment i l'avaluació periòdica del tractament.
  - Elaborar els informes pertinents de l'infant.
  - Elaborar material específic en l'àmbit de la seva competència (pautes, adaptacions, ...) si l'especificitat del cas ho requereix.
  - Coordinar-se amb els diferents professionals, serveis o dispositius de la zona d'atenció a la infància, referents de l'infant i la seva família.
  - Participar en el procés de finalització de la relació terapèutica dels casos que no requereixen derivació, acompanyant l'infant i la família, així com gestionar la desvinculació de la família amb el servei.
  - Participar en el procés de derivació, si es considera necessari, de l'infant i la família, amb la finalitat de transferir la responsabilitat del tractament a un altre



## Ajuntament de Santa Maria de Palautordera

servei o dispositiu d'atenció a la primera infància, així com gestionar la desvinculació de la família amb el servei.

- Funcions en relació a l'equip educatiu i col·laboradors:
  - Participar amb l'equip interdisciplinari en l'elaboració, en l'execució i en l'avaluació del projecte SIS tenint en compte la seva adequació a les necessitats dels infants i adolescents i les seves famílies.
  - Assessorar a l'equip educatiu en l'àmbit de la seva competència en relació a la intervenció amb l'infant i la seva família.
  - Elaborar, executar i avaluar el pla de treball en coordinació amb la resta dels/les professionals del servei i dels serveis socials municipals.
  - Detectar i informar de les dificultats educatives, emocionals, d'habilitats socials i/o cognitives dels infants i adolescents i les seves famílies.
  - Participar en les reunions d'equip i en la presa de decisions.
  - Oferir suport emocional i professional a l'equip.
  - Compartir coneixement i treballar en la mateixa línia educativa.
  - Informar a l'equip sobre les incidències i les situacions que puguin afectar el desenvolupament dels infants i els adolescents i les seves famílies.
  - Proposar accions de millora pels infants i adolescents i les seves famílies.
  - Detectar i informar de les mancances dels recursos materials i fer propostes de millora.
  - Participar en l'avaluació periòdica del grau d'assoliment dels objectius del servei, proposant i modificant les estratègies i metodologies per adequar-les, si s'escau, a la realitat específica dels usuaris en el seu territori.
  
- Funcions en relació als Serveis Socials municipals:
  - Coordinar amb l'equip de l'EBAS.
  - Registrar les actuacions d'acord als models facilitats per l'adjudicatari i complementar les informacions requerides.
  - Fer el seguiment i avaluació del PEIF en coordinació amb els equips de serveis socials bàsics del municipi.
  - Col·laborar en la gestió interna dels espais, dels equipaments i dels materials.
  - Notificar situacions de negligència i desatenció a l'equip de Serveis socials.
  - Aportar dades per a la memòria.
  - Participar en la planificació d'activitats internes i innovadores.
  - Elaborar informes i protocols d'actuació a petició dels referents dels Serveis Socials municipals en un termini màxim de dues setmanes.
  
- Funcions en relació a la comunitat i l'entorn:
  - Coordinar-se amb els agents socials i educatius que intervenen en l'entorn per garantir l'atenció integral i per a la detecció de necessitats.



## Ajuntament de Santa Maria de Palautordera

- Fer la coordinació periòdica amb els professionals dels serveis socials bàsics i els altres serveis implicats en el projecte educatiu individual i familiar (PEIF).
- Participar en plans d'actuació comunitària.

### 7.- Execució del servei

#### En relació a l'accés al servei dels infants/adolescents i famílies:

Els serveis socials bàsics municipals seran els qui valoraran la susceptibilitat de cada cas, per tal de ser derivat al SIS.

La demanda de derivació al SIS serà valorada per l'Equip Bàsic d'Atenció Social. En cas de què la derivació es valori favorablement el tècnic municipal referent comunicarà la nova alta (o nova incorporació a la llista d'espera, si s'escau) a l'equip educatiu del SIS.

L'EBAS facilitarà l'equip educatiu del SIS la fitxa de derivació al servei.

Quan la incorporació del nou cas sigui viable es realitzarà una primera entrevista d'acollida amb la família en la que hi participarà el personal tècnic del SIS. En la primera entrevista es procedeix a la inscripció al servei

En aquesta entrevista es facilitarà a la família tota la informació rellevant sobre el servei i el seu funcionament, s'acordaran els dies de participació en el servei, es signaran els documents descrits en el projecte educatiu del servei i es farà recollida de la documentació necessària de la família i l'infant.

Entre l'equip educatiu i el tècnic municipal referent es pactarà la necessitat de seguiment de cada cas d'acord a les seves necessitats, particularitat i el nivell de risc detectat.

#### En relació a l'itinerari de seguiment:

1. L'equip educatiu del SIS rebran, de part del tècnic referent municipal, les derivacions dels casos valorats positivament com a susceptibles de ser usuaris del SIS.
2. L'equip educatiu del SIS procedirà a la recollida d'informació mitjançant les coordinacions adients amb els tècnics municipals i l'entrevista amb la família de/dels infant/s.

Per poder iniciar un servei serà imprescindible haver signat el document d'acords en relació al servei. Aquest document haurà d'estar signat pel pare, mare i/o representant legal conforme accepta les condicions del servei.

3. L'equip educatiu del SIS iniciarà l'observació i la detecció de necessitats de l'infant i/o família un cop s'hagi incorporat a la dinàmica del servei. Per a dur a terme aquesta exploració es servirà del protocol d'observació de l'atenció directe, les tutories i entrevistes, i les coordinacions amb els serveis socials municipals, així com altres serveis implicats.
4. L'equip educatiu SIS haurà d'elaborar el projecte educatiu individual i familiar (PEIF), en un mes a comptar des de la incorporació al servei. L'equip educatiu



## Ajuntament de Santa Maria de Palautordera

del SIS haurà de fer el seguiment de l'evolució dels objectius establerts en el PEIF amb el conseqüent registre, d'acord als models facilitats per l'adjudicatari.

5. L'equip educatiu del SIS realitzarà l'avaluació dels objectius establerts en el propi PEIF, en la periodicitat establerta en el mateix document, comunicant-ne el resultat als serveis socials municipals. Si s'escau, es valorarà la continuïtat del l'infant com a usuari del servei i s'actualitzarà del PEIF.
6. A més del seguiment dels PEIF per part de l'equip educatiu del SIS i l'EBAS es farà una revisió i seguiment de tots els PEIF actualitzats amb la finalitat de fer una revisió i valoració dels objectius, procés de l'infant i família, així com valorar la continuïtat al servei.

### En relació al Servei d'Intervenció Socioeducativa:

1. A l'inici de curs l'equip educatiu del SIS presentarà a serveis socials:
  - **Programació anual del servei, per cadascun dels grups de infants i joves de la línia 2: Servei d'atenció diürna d'infants i adolescents de 4 a 15 anys.**

La informació mínima que ha de contenir aquesta programació és:

- a) Perfil destinatari
  - b) Objectius d'Intervenció
  - c) Programes socioeducatius
  - d) Organització del SIS
  - e) Planificació d'activitats
  - f) Avaluació
- **Projecte d'atenció a les famílies en relació a la línia 3: Servei d'intervenció en famílies amb infants i adolescents en situació de risc de 4 a 15 anys.**
2. Trimestralment, des del SIS, s'entregarà a l'ens els informes de seguiment, amb registre d'entrada.
  3. Anualment, des del SIS, s'entregarà la memòria anual a l'ens per registre d'entrada a l'Ajuntament de Santa Maria de Palautordera.

### **7.1 Organització del servei**

#### Funcions de l'ens Local:

Els Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament de Santa Maria de Palautordera es faran responsables de les següents tasques en la gestió del servei:

1. Planificació global de l'oferta i informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis i els drets d'accés i previstos en la normativa que els regula.



## Ajuntament de Santa Maria de Palautordera

2. Distribució de les places que oferirà el servei d'acord al nivell de risc dels casos derivats, les necessitats d'intervenció i a les edats ateses.
3. Recepció dels usuaris potencials, identificació de les necessitats, realització del diagnòstic i elaboració de fitxa de derivació al SIS.
4. Proposta dels objectius de la participació en el servei i d'assignació del servei en quant a intensitat òptima de participació.
5. Elaboració dels models de derivació, seguiment i valoració de la participació dels infants i llurs famílies en el servei.
6. Tramitació de la derivació i recepció de confirmació del moment d'inici del servei especificant la proposta horària concretada amb la família.
7. Seguiment i avaluació periòdica de l'atenció mitjançant protocols individualitzats aportats pels serveis socials municipals, a través de les coordinacions periòdiques establertes i de la celebració de la comissió tècnica del SIS.
8. Validació de la conformitat de la seva actuació amb els compromisos assumits en el Plec de Prescripcions Tècniques, en el Plec de Clàusules Administratives i en el contracte que se signi.

### Funcions del contractista:

1. Compliment i adequació de les tasques encomanades en el projecte educatiu individual i familiar (PEIF). Signatura del document d'acords per la prestació del servei.
2. Abans de la incorporació de l'infant i la família al servei, els professionals de l'empresa adjudicatària realitzarà una primera entrevista amb la família. Si no s'ha realitzat amb anterioritat, aquesta visita es farà durant la primera setmana del servei.
3. Possibilitar una comunicació fluida i directa entre la família de l'infant participant en el servei i els tècnics del servei d'atenció diürna, per tal de garantir un flux adequat d'informació o de qualsevol incidència que pugui afectar el servei.
4. El contractista haurà de comunicar a l'Ajuntament totes les incidències en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement, així com la solució adoptada; i de forma immediata aquelles situacions que es puguin considerar greus a criteri dels serveis socials municipals.
5. Garantir el subministrament de la informació referent als casos participants en el servei, i facilitar la informació sobre el seguiment dels casos dins els terminis previstos en l'acord de derivació amb els serveis socials municipals.
6. Presentar amb periodicitat trimestral un informe d'activitat que com a mínim inclogui els indicadors de qualitat del servei.
7. Garantir la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries, mitjançant l'adequada supervisió de les tasques encomanades al projecte educatiu



## Ajuntament de Santa Maria de Palautordera

individual i familiar (PEIF) de cada participant.

8. Programar les coordinacions i accions tècniques i de suport amb mitjans tècnics i de comunicació que garanteixin la seva viabilitat amb el personal d'atenció directa amb l'usuari.
9. Com a mínim s'haurà de realitzar una coordinació al mes amb el personal encarregat de l'atenció directa.
10. Usar per a l'observació, el seguiment i els projectes educatius individuals i familiar els models facilitats per l'adjudicatari.
11. Aportar semestralment (al juny i al desembre) la documentació que permeti observar: la planificació de les coordinacions tècniques, les coordinacions de gestió, i les accions de supervisió i suport. Les actes d'aquestes reunions podran ser requerides per l'Ajuntament per verificar el compliment de les planificacions.
12. Aportar per períodes d'actuació (període escolar, vacances de Setmana Santa, vacances d'estiu i vacances de Nadal) les planificacions dels professionals d'atenció directa al servei. Per cada professional haurà de quedar reflectit el temps de dedicació a l'atenció directa als infants, d'atenció a les famílies i de gestió i programació.
13. Cal minimitzar els canvis de referents professionals del servei.
14. Sempre que sigui possible, sobretot pels períodes estivals, comunicar els canvis del personal d'atenció directa motivats per: permisos, baixes i suplències, que poden afectar a la prestació del servei.
15. Comunicar i donar resposta de les queixes que ha rebut a través de la persona usuària o dels professional municipals, en un termini màxim de 5 dies.

### **8.- Coordinació entre el contractista i l'ens local**

Les relacions de coordinació entre l'empresa i l'ens local per a la prestació dels serveis, es duran a terme de la següent manera:

#### **8.1. Coordinació i seguiment del contracte i de la gestió del servei**

El contractista designarà un representant que haurà de respondre davant el responsable de l'ens local per fer un seguiment del servei, resoldre les possibles incidències (que transcendeixin el funcionament ordinari del servei) i traslladar les consideracions o instruccions que faci l'ens local.

El representant de l'adjudicatari serà l'encarregat de recollir els protocols i procediments que realitzi l'ens local i d'assegurar la seva aplicació efectiva en l'organització i prestació dels serveis, així com proposar la periodicitat d'aquesta coordinació.

Corresponen a les funcions de gestió assegurar els mecanismes de control de les següents àrees:





## Ajuntament de Santa Maria de Palautordera

- Altes, baixes i modificacions del servei.
- Gestió dels serveis contractats i facturació.
- Selecció del personal i contractació.
- Planificar la formació del personal.

El perfil professional de l'encarregat de la gestió del servei serà el que estableix el conveni col·lectiu vigent pel sector.

### 8.2. Coordinació tècnica del servei

L'equip educatiu del SIS de l'empresa contractista es coordinarà amb el tècnic municipal responsable del SIS amb l'objectiu de realitzar el seguiment del desenvolupament del servei.

La periodicitat d'aquesta coordinació quedarà recollida en el calendari anual que facilitarà l'ens i serà acordada amb l'equip educatiu del servei d'atenció diürna durant el primer mes de l'any.

Les funcions de l'equip del SIS pel que fa la coordinació tècnica seran les següents:

1. Fer la presentació inicial del servei a la família usuària. En aquest moment, haurà d'informar-lo de les vies de comunicació amb l'empresa, ja sigui per indicar absències, incidències i/o presentar queixes en la gestió quotidiana del servei.
2. Revisar l'acompliment dels protocols i prestació del servei per a cada usuari, així com l'assistència al servei.
3. Realitzar com a mínim tres tutories trimestrals amb cadascun dels infants participants del servei.
4. Realitzar com a mínim tres entrevistes trimestrals de seguiment a totes les famílies beneficiàries del servei.
5. Avaluar l'evolució dels usuaris/es a d'acord a els objectius establerts al projecte educatiu individualitzat i familiar (PEIF).
6. L'equip del SIS haurà de mantenir reunions de coordinació amb l'equip tècnic dels Serveis Socials Bàsics.
7. Actualitzar la informació de l'atenció realitzada en servei en el sistema informàtic propi per a la gestió de la informació del servei.
8. Identificar, comunicar i actualitzar les baixes produïdes dels usuaris del servei.
9. Assegurar l'avaluació del servei.
10. Assegurar la comunicació amb l'ens local titular del servei.

### 9.- Personal d'atenció directa



## Ajuntament de Santa Maria de Palautordera

El SIS requereix la intervenció de diferents professionals amb la qualificació necessària per garantir un nivell òptim de qualitat en la prestació del servei.

El contractista ha de tenir en compte les propostes i requeriments en matèria de qualificacions, certificacions i acreditacions professionals amb la finalitat de fer les adaptacions pertinents.

Els professionals d'atenció directa que habitualment participaran en la prestació del servei objecte poden ser:

- Llicenciat/da o Graduat/da en educació social o habilitat/da
- Llicenciat/da o Graduat/da en psicologia o habilitat/da

El contractista haurà de seguir les següents obligacions pel que respecta al personal d'atenció directa:

1. A l'inici de l'execució del contracte, l'adjudicatari haurà d'especificar les persones que executaran les prestacions i fer constar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, així com la corresponent acreditació professional. Qualsevol substitució o modificació relativa als/les professionals que presten aquests serveis haurà de comunicar-se prèviament als Serveis Socials Bàsics de l'ens local.
2. El contractista presentarà trimestralment a l'ens local els documents de cotització de la Seguretat Social. Les empreses hauran de garantir la màxima estabilitat del personal que presta el servei per minimitzar els efectes que canvis, rotacions i substitucions puguin suposar per a les persones usuàries.
3. El contractista haurà de garantir la idoneïtat dels seus professionals per realitzar les diferents funcions pròpies del servei i per tal que puguin atendre les diferents tipologies d'usuari i les seves problemàtiques. Igualment, hauran de vetllar per tal que els professionals adscrits a cada territori tinguin el coneixement de l'entorn suficient per portar a terme les seves funcions.
4. El personal que el contractista destini a la prestació dels serveis d'atenció personal haurà d'acreditar la titulació dels professionals. La resta de professionals implicats en els serveis hauran de tenir la formació i titulacions adients per garantir una adequada prestació dels serveis.
5. Presentar certificat personal de no tenir antecedents penals i/o certificat negatiu del Registre Central de Delinqüents Sexuals per a totes les persones realitzen activitats en contacte habitual amb menors. Es sol·licitaran des de l'Ajuntament prèvia autorització o en el seu defecte seran aportats directament per la persona interessada.
6. El contractista es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats. El canvi, bé per suplència o necessitats del servei, no eximeix de la realització de les prestacions encomanades per l'ens local i programades per l'adjudicatari. Les hores corresponents a serveis que per raó de malaltia s'hagin deixat de prestar no es poden facturar. Els períodes de vacances i els permisos del personal del contractista d'acord amb els convenis laborals, no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis.



## Ajuntament de Santa Maria de Palautordera

7. En el cas de malaltia, el termini màxim per efectuar la substitució serà de 24 hores. En cas de substitució, l'adjudicatari facilitarà al professional substituït les dades i tota la informació necessària per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert. L'adjudicatari també comunicarà els canvis, amb la major brevetat possible, als tècnics municipals i a l'usuari/a afectat/da per evitar negligències en la prestació del servei.
8. Correspon al contractista les funcions de formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal. En aquest sentit, l'adjudicatari comunicarà anualment a l'ens local els plans formatius previstos adreçats a la formació continua de professionals, així com els sistemes de supervisió establerts per les empreses. El Pla de Formació haurà de complir amb les determinacions establertes en el conveni col·lectiu.

### 10.- Seguiment i avaluació del servei

S'entén per avaluació un element bàsic per a la presa de decisions, que serveix per conèixer i analitzar com es desenvolupa a la pràctica un projecte, i en conseqüència introduir els factors correctors que calguin. A més de conèixer les raons i els factors que determinen l'èxit o el fracàs dels resultats que es preveïen quan es van formular els objectius del projecte.

L'objectiu per tant és obtenir dades i informació objectiva i fiable que ens permetin emetre un judici de valor sobre els diferents components i etapes del projecte.

Els elements a avaluar són:

#### Les activitats

A l'inici de cada curs es realitzarà la programació que marcarà el ritme de l'avaluació. S'avaluarà cada activitat i cada conjunt d'activitats d'acord amb l'estructura de la programació.

Els infants i famílies que assisteixen al servei en tot moment participaran en la valoració de totes les activitats realitzades.

#### El desenvolupament del servei

Trimestralment a través d'informes de seguiment, i de manera anual, a través de la memòria, es farà una avaluació general del servei.

En aquests informes es recolliran propostes de millora. A banda de la valoració que es faci la coordinació tècnica de l'Ajuntament de Santa Maria de Palautordera, també serà necessària una coordinació amb els diferents agents educatius que intervenen en el present projecte, així com la valoració i/o avaluació que facin els infants i les seves famílies.

Tots els aspectes que es vagin valorant al llarg del curs quedaran reflectits en la memòria final.

Així mateix, l'equip del SIS haurà de facilitar la informació que li pugui demanar l'ens



## Ajuntament de Santa Maria de Palautordera

local i omplir els formularis a través dels mitjans tècnics que li indiqui l'ens local.

El contractista també estarà obligat a facilitar qualsevol altra informació relativa als serveis prestats.

### 11.- Responsabilitat

El contractista assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar. Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes denunciats davant l'autoritat competent per l'usuari/a afectat.

L'adjudicatari garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se'n, en cas de provar-se els fets denunciats.

### 12.- Obligacions del contractista

L'adjudicatari haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir, entre d'altres, les obligacions següents:

1. Garantir el funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en aquest plec i en el plec de condicions administratives.
2. Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
3. Proporcionar un telèfon mòbil i direcció de correu electrònic als professionals que desenvolupin el projecte.
4. Proporcionar tot el material fungible i equip informàtic necessari per portar a terme l'activitat relacionada amb la prestació del servei.
5. Disposar d'una eina informàtica per a la gestió del servei. El responsable tècnic municipal del servei haurà de tenir accés, com a mínim, al contingut del Projecte educatiu individual i familiar.
6. Facilitar la comprovació i inspecció de la materialització i qualitat dels serveis prestats (i la seva documentació relacionada) amb els mitjans que l'ens local consideri oportuns.
7. Exigir la formació tècnica als seus treballadors/es en les matèries pròpies del servei que han de prestar i presentar les certificacions que acreditin la preparació del personal en la prestació dels serveis objectes d'aquest contracte.
8. Oferir un mínim de 20 hores anuals de formació continuada als seus treballadors/es. S'exclou d'aquesta formació la relativa a la prevenció de riscos laborals i tota aquella de prestació obligatòria per part de l'empresa. La tipologia de cursos a oferir haurà de ser consensuada amb el tècnica responsable del servei.



## Ajuntament de Santa Maria de Palautordera

9. Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
10. Assegurar la coordinació, sempre que el cas ho requereixi, entre els/les professionals de l'adjudicatari i els professionals de referència dels equips socials bàsics.
11. Garantir la correcta atenció a les persones usuàries, d'acord amb el pla de treball establert.
12. Facilitar trimestralment l'informe de seguiment, on es recullin les activitats, i avaluacions, així com aquells indicadors que l'Ajuntament de Santa Maria de Palautordera.
13. Comunicar per escrit al responsable municipal del servei qualsevol incidència que pugui perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
14. Comunicar la proposta d'alumnes en pràctiques, si es dona el cas, dels centres de formació dels professionals del treball directe, seguint la normativa i el procediment establert per tal que sigui aprovada pels serveis socials bàsics de l'ens local.
15. Informar dels canvis/incidències que es produeixin en la situació i estat de la persona usuària que afectin a l'atenció de les seves necessitats.
16. Comunicar les baixes que es produeixin entre els usuaris del servei per qualsevol motiu.
17. Mantenir al dia el sistema d'informació de l'ens local segons els procediments facilitats per l'ens local.
18. Afavorir la integració en la prestació del servei d'empreses, professionals o entitats considerades per l'ens local d'interès social, així com amb d'altres àrees de l'Ajuntament Santa Maria de Palautordera.
19. En qualsevol cas, l'adjudicatari estarà obligat a informar a l'ens local de qualsevol actuació que involucri als usuaris/es i que es trobi fora de les condicions prèviament establertes en aquest plec de condicions o en qualsevol altre document similar.
20. Prohibir als seus treballadors/es la percepció de qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica per part dels usuaris/es. L'adjudicatari serà responsable d'aquest compliment, havent d'informar a l'ens local de qualsevol situació d'aquesta índole que es pugui produir.
21. Adoptar les mesures necessàries, així com establir aquelles de contractació laboral, les quals afavoreixin la permanència dels seus treballadors/es als efectes de garantir la continuïtat del servei i evitar la rotació, i amb la finalitat que s'estableixin vincles de fidelització amb l'empresa que redundin en una millora de l'eficàcia en el lloc de treball.
22. L'adjudicatari assumirà i garantirà la defensa jurídica del seu equip contra les denúncies que es produeixin per qualsevol fet que es derivi de la prestació del servei



## Ajuntament de Santa Maria de Palautordera

i execució del contracte, així com de les responsabilitats que es puguin derivar i siguin reclamades a l'Ajuntament, en cas de ser provats els fets denunciats.

### 13.- Drets i obligacions de l'Ajuntament

#### L'Ajuntament ostentarà les potestats següents:

1. Desenvolupar els protocols que s'utilitzaran per a la valoració inicial dels casos, per l'avaluació del seguiment dels casos atesos, per l'assignació dels serveis i per la correcta prestació dels serveis.
2. Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic, d'acord amb els criteris adoptats.
3. Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant.
4. Donar les directrius i les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
5. Sol·licitar al l'adjudicatari els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
6. Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

#### L'ens local, d'altra banda, es compromet a:

1. Dotar dels recursos necessaris que tenen a veure amb l'equipament i en relació a la de la prestació del servei (armaris, prestatgeries, catifes, pissarres, suro, etc.)
2. Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
3. Comunicar, a l'inici de la prestació, els dies en els que es preveu una major concentració de casos amb valoració de nivell de risc elevat per a facilitar una millor planificació de l'atenció. Aquesta informació podrà ser revisada periòdicament.
4. Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
5. Subministrar tota la informació i la documentació necessària sobre els usuaris/es, degudament complimentada (el protocol d'observació, el projecte educatiu individualitzat i familiar (PEIF), i d'altres documents per a la prestació del servei que es facilitin des de l'ens local).
6. Posar en coneixement de l'adjudicatari qualsevol qüestió relativa a l'usuari/a que pugui ser objecte d'activació de mesures específiques per a una correcta atenció.
7. Informar amb diligència de les modificacions en relació als circuits de treball, els criteris de treball o el manual de procediments que afectin a la prestació del Servei d'Intervenció Socioeducativa.



## Ajuntament de Santa Maria de Palautordera

- Facilitar el logotip de l'ens locals pels usos previstos en el present plec.

### 14.- Difusió del servei, documentació i drets d'imatge

- La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, mitjans de comunicació, etc. correspon a l'Ajuntament. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en el cas que l'adjudicatari s'atribueixi funcions que no li són pròpies.
- Correspon a l'Ajuntament la titularitat de la documentació derivada de la relació amb els usuaris, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.
- En tota la documentació constarà la titularitat pública del servei. L'Ajuntament indicarà l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i a la imatge externa de l'adjudicatari.
- L'adjudicatari es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida per l'Ajuntament per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.

### 15.- Finalització del contracte i traspàs

Quan finalitzi la vigència del contracte, l'adjudicatari lliurarà tota la documentació a l'Ajuntament.

En el cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, l'adjudicatari que acabi la prestació efectuarà un traspàs dels casos a la nova empresa que en resulti adjudicatària del servei en el termini dels vuit dies previs a l'inici de la nova prestació.