



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS**  
**CONDICIONS REGULADORES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI**  
**D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA - XARXA SIS**

**1.- OBJECTE DE LA CONVOCATÒRIA**

Les presents bases tenen per objecte definir les condicions administratives, tècniques i econòmiques per la contractació del **Servei d'Intervenció Socioeducativa (SIS) de titularitat pública del Consorci d'Osona de Serveis Socials – Osona Acció Social**. La Cartera de Serveis Socials incorpora els Serveis d'Intervenció Socioeducativa (SIS) no residencials per a infants i adolescents, com una prestació garantida dins dels Serveis Socials Bàsics del municipi. En la present convocatòria les condicions i requisits seran els previstos en aquestes bases i en la normativa sectorial que resulti d'aplicació.

L'objecte del present contracte és la prestació dels **Serveis d'Intervenció Socioeducativa (SIS), en les seves diferents línies d'intervenció, dins la Xarxa SIS – Osona Acció Social**. Aquests s'estructuraran de la següent manera seguint criteris territorials i per àmbits d'actuació:

| NOM                             | ZONA                                                                                                                 | Línies d'intervenció | Edats                                                                                  |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| SIS Torelló                     | Torelló                                                                                                              | 1, 3                 | 0 a 6 anys (primera infància)                                                          |
| SIS<br>Bisaura i<br>Voltreganès | Bisaura:<br>.- Sant Quirze de Besora<br><br>Voltreganès:<br>.- Sant Hipòlit de Voltregà<br>.- Les Masies de Voltregà | 2, 3, 5              | 6 a 16 anys                                                                            |
| SIS Centre                      | Calldetenes<br><br>Santa Eugènia de Berga<br><br>Sant Julià de Vilatorrada                                           | 1, 2, 3, 4, 5        | 0 a 18 anys<br><br>(primera infància, atenció diürna i acompanyament a l'adolescència) |
| SIS Roda i Cabrerès             | L'Esquirol<br><br>Roda de Ter                                                                                        | 2, 3, 4, 5           | 6 a 18 anys<br><br>(atenció diürna i d'acompanyament a l'adolescència)                 |

|               |                   |         |                                                                    |
|---------------|-------------------|---------|--------------------------------------------------------------------|
| SIS Lluçanès  | Prats de Lluçanès | 2, 3, 4 | 6 a 18 anys<br>(atenció diürna i d'acompanyament a l'adolescència) |
| SIS Osona Sud | Centelles         | 2, 3    | 6 a 12 anys<br>(atenció diürna)                                    |

## 2.- DEFINICIÓ DEL SERVEI

La finalitat d'un Servei d'Intervenció Socioeducativa (SIS) és la d'acompanyar a infants, adolescents i famílies en el seu desenvolupament personal i social, oferint suport professional per a la promoció del seu **benestar personal i la seva integració social** des d'una vessant **preventiva, comunitària i participativa**.

Aquesta intervenció es desenvolupa en un marc metodològic que posa especial atenció al **treball grupal**, entenent al grup com a motor potenciador dels canvis i des del **treball en xarxa**, per a la millora de la cooperació entre serveis i entitats, aprofitant els recursos de la comunitat.

És un servei de caràcter eminentment preventiu, de prestació garantida i **arrelat al territori**, que forma part de la **xarxa de Serveis Socials Bàsics**.

L'any 2016, la Generalitat de Catalunya va dissenyar un **nou model** de Serveis d'Intervenció Socioeducativa que introduïa canvis importants respecte al model actual d'intervenció amb infants i adolescents que es troben en situació de risc. El nou model entén la família com a unitat social bàsica amb possibilitats de canvi a través dels suports necessaris, donant especial rellevància al foment de les xarxes de suport informal i formal tant pels infants i adolescents com per les seves famílies, a través del treball familiar grupal i també comunitari, a partir de la connexió amb el seu entorn.

En consonància amb aquest nou marc, el Consorci d'Osona Serveis Socials valorarà els aspectes tècnics que incorporin modificacions i adaptacions oportunes per garantir-ne la seva adaptació i implementació d'acord amb les següents línies que configura el nou model SIS de Catalunya:

1. Suport a les famílies amb infants de 0-3 anys en situació de risc
2. Servei d'atenció diürna
3. Servei d'Intervenció amb famílies amb infants i adolescents
4. Servei d'acompanyament d'adolescents
5. Servei d'intervenció socioeducativa itinerant

Amb el nou model es redefineix l'abast de la intervenció segons diferents nivells de la situació de risc i es diversifiquen les diferents necessitats d'atenció. També es proposa prestar servei a **totes les franges d'edat de 0 a 18 anys**, inclosa la franja de 0 a 3 anys i mantenir l'actual sistema de centre obert per a les franges d'edat 3-16 anys però, amb modificacions quant a la seva organització i estructura fent-lo un model més flexible i adaptat a les necessitats de cada territori, interconnectat i interdependent amb el servei d'intervenció amb famílies. Aquesta flexibilitat contempla la possibilitat de la creació d'un únic projecte o equipament al territori que inclogui tots els serveis d'intervenció

socioeducativa per a infants i adolescents i les seves famílies de manera **integrada** des dels 0 fins als 18 anys.

### 3.- OBJECTIUS GENERALS

Un SIS és un espai d'acció socioeducativa, que realitza una tasca preventiva, fora de l'horari escolar, donant suport, estimulanti i potenciant l'estructuració i desenvolupament de la personalitat, la socialització, l'adquisició d'hàbits bàsics i l'esbarjo, d'infants i adolescents, mitjançant el treball individualitzat, el treball grupal, el treball amb la família, i el treball en xarxa i en la comunitat.

Els seus principals objectius son:

- **Atendre els infants i adolescents en els diferents nivells de situació de risc i les seves famílies** per tal d'abordar de manera concurrent les necessitats socioeducatives dels fills i filles i de les seves famílies.
- **Prevenir i disminuir les situacions de desprotecció infantil** desplegant serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents per atendre des de la proximitat i per minimitzar les situacions de desemparament i l'adopció de mesures de protecció que requereixin la separació de l'infant o adolescent de la seva família.
- **Proveir de recursos i serveis a la família, des del medi**, com unitat bàsica de convivència i desenvolupament dels seus membres, permet l'atenció, remissió i prevenció de les situacions de risc dels seus fills i filles des de la proximitat i la promoció del seu benestar.

### 4.- NIVELLS D'INTERVENCIÓ SEGONS ELS DIFERENTS NIVELLS DE RISC

Els diferents nivells de risc comporten, a la vegada, diferents nivells d'intervenció i cadascun requereix instruments i recursos concrets per poder-se abordar amb èxit:

- **Nivell d'intervenció preventiu o de risc lleu.** Nivell d'intervenció generalitzat per aprofundir en la vinculació infant i família, millorant capacitats parentals, necessitats de cura i protecció i aspectes relacionals de la família amb l'entorn. Son instruments bàsics d'intervenció la informació i formació.

- **Nivell d'intervenció de capacitació i suport o de risc moderat.** Requereix d'una diagnosi professional acurada en la que es detecti afectació del vincle, de les funcions parentals o de les connexions amb l'entorn. És una intervenció habilitadora que forma part d'un pla de treball preestablert, avaluable i amb terminis més o menys fixats. Son instruments bàsics d'intervenció l'orientació i l'entrenament.

- **Nivell d'intervenció de tractament o de risc greu.** Requereix d'una diagnosi professional acurada en la que es detecti afectació molt important del vincle, de les funcions parentals i de l'adaptació social. És una intervenció rehabilitadora i reeducativa. Son instruments bàsics d'intervenció l'atenció terapèutica coordinada amb la intervenció social i socioeducativa.

### 5.- CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DELS SERVEIS INTEGRANTS DE LA XARXA SIS

#### 5.1.- PRIMERA INFÀNCIA (0 a 6 anys) – LÍNIA 1

L'objectiu dels serveis de Primera Infància és el d'adaptar la intervenció socioeducativa a la nova realitat social, caracteritzada per canvis en la vivència de la maternitat i la paternitat en una primera etapa, que modifica l'estructura familiar, l'existència de nous models familiars i una societat cada cop més complexa i canviant, per poder garantir als infants el **dret a participar** en contextos de desenvolupament, que ampliïn i diversifiquin les experiències viscudes en el context familiar i oferir a la família l'ajut adequat, orientació i suport en la criança dels fills i filles en edats compreses de 0 a 6 anys.

Aquesta és una nova mirada per a l'acompanyament a infants i a les seves famílies que posa èmfasi en una vessant eminentment **preventiva**, a partir de quatre nivells claus d'intervenció:

- la promoció del benestar en la primera infància i la seva família
- la prevenció primària
- l'atenció sostinguda en el temps
- la detecció de situacions de vulnerabilitat i/o risc

Les línies que caracteritzen la intervenció en primera infància són les següents:

- L'**educació activa** que entén l'infant com a subjecte del seu procés i respecta les fases de la seva pròpia evolució.
- L'**educació integral** que posa a disposició de l'infant els elements necessaris per tal d'assolir un grau òptim de maduresa.
- L'**educació intercultural** que afavoreix la convivència i la relació entre les diverses cultures.
- La **coeducació** en condicions d'igualtat d'oportunitats i drets entre nens i nenes.
- L'**educació en valors** de democràcia, tolerància, respecte i valoració de la diversitat.

#### Principals objectius:

- Realitzar una **tasca preventiva** fora de l'horari escolar, donant suport, estimulants i **potenciant el desenvolupament** dels infants, la seva **socialització** i adquisició **d'aprenentatges** bàsics i **d'esbarjo**
- Facilitar recursos i suport socioeducatiu a les **famílies** dels infants participants al SIS per tal de reforçar la seva funció com a agent socialitzador i acompanyar-les cap a una **parentalitat positiva**

Aquest servei es prestarà de forma integrada amb la línia de servei d'intervenció amb famílies (L3) amb l'objectiu de proporcionar el recolzament necessari per a la **promoció del seu benestar personal i la seva integració social** des d'una vessant **preventiva, comunitària i participativa**.

#### Funcions del personal, perfil professional i titulació per a la primera infància:

Es proposa que l'equip professional d'aquests serveis estiguin formats per **un/a Educador/a social**, com a referent del servei i **un/a educador/a infantil**, amb una ràtio de 1/8 essent un màxim de 16 places per grup.

Les funcions més rellevants són:

- Observació i intervenció per reduir la situació de risc i prevenir situacions de desprotecció
- Oferir espais d'interacció entre infants, famílies i professionals
- Treballar els lligams emocionals entre infants i adults de referència i la vinculació amb el territori i la resta de xarxes i serveis
- Proporcionar un espai d'acolliment i convivència
- Oferir atenció individualitzada i en grup als infants conjuntament amb les seves famílies
- Acompanyar a l'infant a centres educatius o altres serveis i recursos del territori per afavorir la seva integració social
- Compensar la manca de cobertura de les necessitats bàsiques de l'infant pel seu nucli familiar.
- Orientar, assessorar i recolzar a la família o unitat de convivència de l'infant
- Millorar la capacitat de la família per fer atendre de manera satisfactòria les necessitats de l'infant
- Promocionar les relacions familiars, la parentalitat 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
- Elaborar i fer el seguiment del Pla Educatiu Individual (PEI) i/o del Pla Educatiu d'Intervenció Familiar (PEIF)
- Elaborar i dissenyar la planificació general d'activitats del servei amb especial èmfasi d'aquelles d'intervenció grupal i comunitàries.

Dins la Xarxa SIS son serveis a prestar de primera infància:

| NOM                         | ZONA                              |
|-----------------------------|-----------------------------------|
| SIS Torelló                 | Torelló (20 hores)                |
| SIS Sant Julià de Vilatorça | Sant Julià de Vilatorça (5 hores) |

## 5.2.- SERVEI D'ATENCIÓ DIÛRNA (6 a 16 anys) – LÍNIA 2

### 5.2.1.- Descripció del servei i persones destinatàries

Servei diürn per l'atenció d'infants i adolescents en situació de risc d'entre 6 i 16 anys fora de l'horari escolar, que facilita i afavoreix el seu desenvolupament integral i els processos

de socialització, promovent l'adquisició de competències i aprenentatges bàsics per a la integració i inclusió social, potenciant l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat i estimulant la seva capacitat d'autonomia per conduir el seu procés vital, mitjançant el treball individualitzat, el grupal, el treball en xarxa i amb la comunitat.

Aquest servei es prestarà de forma integrada amb la línia de servei d'intervenció amb famílies (L3) amb l'objectiu de proporcionar el recolzament necessari per a la **promoció del seu benestar personal i la seva integració social** des d'una vessant **preventiva, comunitària i participativa** i evitar l'agreujament de les situacions de risc social.

El Servei d'Intervenció Socioeducativa - Centre Obert ha de permetre actuar preventivament treballant les seves necessitats en el seu entorn comunitari.

De forma específica es proporciona: acolliment, convivència, adquisició d'aprenentatges bàsics, activitats de lleure educatiu, atenció i treball amb les famílies, a nivell individual, grupal o comunitari, amb la finalitat d'evitar el deteriorament de les situacions de risc i millorar el benestar dels infants i adolescents.

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

### **5.2.2.- Objectius específics**

Els objectius específics es podran abordar a través dels següents programes socioeducatius:

#### **a) .- Suport socioeducatiu**

- Acompanyar als infants i adolescents en el seu procés d'aprenentatge i en la seva trajectòria educativa.
- Potenciar l'adquisició d'aprenentatges bàsics i de competències personals i socials.
- Acompanyar i implicar activament a les famílies en els processos educatius que afecten als seus fills i filles.

#### **b) .- Promoció de la salut i autocura**

- Fomentar hàbits de vida saludables (alimentaris, higiene, esport, etc.), en els infants, adolescents i les seves famílies.
- Promoure l'alimentació dels infants i adolescents mitjançant berenars saludables.

#### **c) .- Suport emocional i socialització**

- Estimular l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat dels infants i adolescents.
- Promoure el valor de la convivència, les relacions positives, el diàleg, la igualtat i el respecte entre els iguals i amb la resta de les persones.
- Promoure un vincle positiu entre els infants i/o adolescents i els professionals referents del servei.
- Assessorar, informar i orientar a l'infant i/o adolescent en la presa de decisions o davant de situacions que ho requereixin.
- Afavorir la socialització i la integració dels infants i adolescents en el seu entorn.
- Acompanyar als infants i adolescents en la gestió de les seves emocions de manera adequada i positiva.

#### **d) .- Lleure educatiu**

- Promoure activitats de lleure educatiu i d'esbarjo de diferent tipologia entre els infants i adolescents del servei i amb altres col·lectius d'infants i adolescents.
- Potenciar la participació dels infants i adolescents del servei en activitats que organitza la comunitat.

**e) .- Suport a les famílies**

- Acompanyar les famílies per facilitar l'accés d'aquestes als recursos o suports necessaris que permetin una millora en el seu benestar.
- Promoure l'adquisició de competències parentals de les famílies.
- Millorar les capacitats i els coneixements de les famílies per exercir les seves funcions de criança i d'acompanyament en el procés educatiu i de creixement dels seus fills i filles.
- Potenciar la participació de les famílies en activitats de lleure i de relació amb els seus fills i filles que afavoreixin vivències de parentalitat positives.
- Promoure la participació de les famílies en activitats comunitàries (lleure, cultura, educatives, etc.) treballant la integració i la socialització i reforçant els sistemes de suport social.
- Reduir els factors d'estrès que puguin influir negativament en la família i enfortir la seva capacitat per enfrontar-se eficientment als problemes.

**f) .- Coordinació i treball en xarxa i comunitari**

- Mantenir una coordinació contínua amb l'equip del Servei Bàsic d'Atenció Social de referència per a l'atenció dels infants, adolescents i les seves famílies.
- Treballar en xarxa amb els serveis i professionals dels diferents àmbits (salut, escola, esports...) per al seguiment de l'evolució dels infants i /o adolescents.
- Promoure projectes i activitats amb altres entitats o serveis del territori per organitzar i afavorir la interacció dels infants, adolescents i famílies amb altres recursos de la comunitat.

**5.2.3.- Activitats bàsiques**

Les activitats bàsiques tindran com a objectiu millorar les competències personals i socials en els diferents àmbits d'intervenció. S'han d'incloure en els diferents programes socioeducatius de forma transversal i tindran en compte totes les dimensions de la intervenció: individual, grupal i comunitària. Les activitats s'executaran d'acord amb el calendari escolar i durant el mes de juliol/agost a partir de programes socioeducatius de lleure educatiu, comunitàries i de suport a les famílies.

Les activitats bàsiques que poden integrar el projecte del SIS són:

- a) Acollida i espai per berenar.
- b) Espai de suport als aprenentatges escolars.
- c) Activitats socioeducatives (art, cultura, habilitats, educació en valors, creixement personal, competències socials, gestió emocional...).
- d) Activitats de lleure educatiu.
- e) Acompanyament i orientació als infants, adolescents i famílies.
- f) Plans educatius individuals i de treball amb les famílies.
- g) Activitats de promoció de valors saludables (activitat física, esports, alimentació...etc.).
- h) Assemblees i espais grupals de reflexió i debat.
- i) Activitats de coneixement de l'entorn (serveis, recursos, projectes...)
- j) Activitats de participació comunitària.

**k)** Acollida, orientació, i suport a les competències parentals amb famílies per enfortir relacions i vincles parento- filials a través d'un **espai familiar**.

#### **5.2.4.- Metodologia**

La metodologia de la intervenció es basarà en els següents principis claus:

- Personalització de la intervenció, adaptant les actuacions a les necessitats i el perfil dels infants, adolescents i les seves famílies.
- Atenció individual, grupal i comunitària, adaptada a les capacitats i necessitats dels diferents grups d'infants, adolescents i de cada família.
- Acompanyament i suport als infants, adolescents i les seves famílies davant de situacions de dificultat, proporcionant un espai d'acolliment i convivència.
- Vinculació dels infants, adolescents i famílies amb els recursos de l'entorn, a través d'accions d'acompanyament per promoure la inclusió social en espais i recursos normalitzats i minimitzar la segregació.
- Empoderament de les famílies com a motor de canvi i determinant pel benestar dels infants i/o adolescents.
- El Servei d'Intervenció Socioeducativa definirà els plans educatius individuals amb els infants, adolescents i les seves famílies amb el suport del/la professional de referència del SBAS.
- Les intervencions individuals, grupals i comunitàries hauran de considerar els indicadors de risc detectats inicialment en cada cas i els factors de protecció a desenvolupar, amb la finalitat d'aconseguir una millora en el benestar dels infants, adolescents i les seves famílies.

#### **5.2.5.- Ubicació i oferta de places inicial**

Cada Ajuntament destinatari del servei posarà a disposició del projecte un espai adequat i accessible per desenvolupar el servei en el seu municipi podent ser un local públic o un altre habilitat a tal efecte. Aquest espai estarà preparat per poder realitzar activitats grupals amb infants, adolescents i famílies tenint en compte el compliment de la normativa vigent en qüestions de seguretat i acreditat al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials (RESES).

El nombre total de places assignades per a cada SIS és de 20 places diàries segons ràtios professionals que hauran d'agrupar-se per franges d'edats, segons necessitats de cada servei.

#### **5.2.6.- Criteris d'accés i de sortida**

Tots els infants i les seves famílies seran derivades al servei a través del SBAS independentment de quin sigui l'agent derivant (escola, salut, personalment...). Per valorar-ne l'accés es seguirà el procediment establert en el document de Mapa de Processos vigent, consensuat per la Xarxa SIS i es tindran en compte els següents criteris de priorització per l'assignació de places:

- El nivell valorat de risc social, segons defineix l'art.102 de la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats de la infància i l'adolescència.
- Les persones inscrites l'any anterior, si el projecte educatiu individualitzat ho requereix
- Relacions familiars, especialment germans/es, dels infants ja inscrits
- Garantia del principi d'integració i detecció

El temps de l'estada al servei vindrà determinat pel grau d'assoliment dels objectius marcats en el pla de millora i la millora de la situació de risc de l'infant i/o adolescents

donant sempre prioritat a la circulació social de l'infant o adolescent. També es tindran en compte els aspectes següents:

- Demanda de la família
- Per edat o acabament de l'activitat o programa
- Valoració tècnica
- Incompliment de reglament de règim intern o del projecte educatiu individual i familiar, així com presentar absentisme continuat al servei.

### 5.2.7.- Horari

L'atenció directa haurà de garantir un servei **mínim d'entre 1 i 2 dies a la setmana** per cada infant o adolescent distribuïts de dilluns a divendres i fora de l'horari escolar així com l'atenció directa a les famílies a través d'un **espai familiar quinzenal**. A més, el servei ha d'establir les hores necessàries per altres funcions o tasques com ara: coordinacions, registres, seguiment dels PEI's, entrevistes familiars, activitats comunitàries...

L'horari del servei serà de dilluns a divendres (no festius), preferentment entre les 14 i les 20h. amb disponibilitat d'un matí a la setmana, excepte els mesos de juliol i agost, amb un total de 20 hores setmanals o de 10 hores setmanals segons tipologia de servei d'atenció diürna. Es garantirà l'atenció continuada al llarg de tot l'any, realitzant cobertures per zones i fent equips mixtes de la Xarxa SIS, per tal d'oferir el servei també en els mesos de juliol i agost, com a servei preventiu de suport a la infància n risc, segons la cartera de serveis.

Es realitzarà un mínim d'una sortida per curs fora de l'horari habitual amb tots els SIS de la Xarxa (sortides de tot el dia o/i en cap de setmana), a compte i càrrec de l'adjudicatari.

A finals de cada trimestre es realitzarà una activitat extraordinària per grup podent ser conjuntament amb les famílies, a compte i càrrec de l'adjudicatari.

### Horari tipus per dos grups (20 hores setmanals):

|                          | <b>DILLUNS<br/>Grup 1</b>                                                             | <b>DIMARTS<br/>Grup 2</b>                                                 | <b>DIMECRES<br/>Grup 1</b>                                                | <b>DIJOUS<br/>Grup 2</b>                                                                | <b>DIVENDRES</b>                                                                      |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 14:30<br>a 15h           |                                                                                       | Dinar<br>adolescents                                                      |                                                                           | Dinar<br>adolescents                                                                    |                                                                                       |
| 15 a<br>17h.             | (15.30h)<br>Coordinacions<br>, gestió,<br>avaluació,<br>preparació,<br>entrevistes... | Acollida<br>Tallers<br>Activitats<br>Valoració i<br>comiat                | Coordinacions<br>, gestió,<br>avaluació,<br>preparació,<br>entrevistes... | Acollida<br>Tallers<br>Activitats<br>Suport<br>escolarització*<br>Valoració i<br>comiat | (15.30h)<br>Coordinacions<br>, gestió,<br>avaluació,<br>preparació,<br>entrevistes... |
| 17 a<br>17:30<br>h       | Acollida i<br>berenar                                                                 | Coordinacions<br>, gestió,<br>avaluació,<br>preparació,<br>entrevistes... | Acollida<br>berenar i                                                     | Coordinacions<br>, gestió,<br>avaluació,<br>preparació,<br>entrevistes...               | Espai Familiar<br>o<br>activitat<br>comunitària                                       |
| 17:30<br>a<br>18:30<br>h | Tallers /<br>activitats                                                               |                                                                           | Suport<br>escolarització*                                                 |                                                                                         |                                                                                       |
| 18:30<br>a 19h.          | Valoració<br>grupal i comiat                                                          |                                                                           | Valoració<br>grupal i comiat                                              |                                                                                         |                                                                                       |

\* El temps destinat al suport a l'escolarització no serà superior a una hora setmanal per grup.

- Caldrà adaptar aquest horari en cada cas en funció de les necessitats del territori i/o servei

#### **5.2.8.- Funcions del personal, perfil professional i titulació**

Les funcions dels/les professionals que formen l'equip mínim del servei seran les següents:

##### **.- Tècnic/a referent de servei:**

- Vetllar per a la implementació del projecte tècnic, d'acord amb el que s'estableix en aquestes bases i en els documents que defineixen el projecte marc del model SIS.
- Actuar com a interlocutor/ a de referència del servei amb el Consorci d'Osona de Serveis Socials i el/la responsable del programa Xarxa SIS realitzant reunions de forma mensual com a mínim.
- Assistir a les reunions de coordinació del servei amb el SBAS setmanalment.
- Participar activament en els espais de coordinació, xarxes i taules interprofessionals de diferents serveis de promoció del benestar de la infància i l'adolescència.
- Participar en les reunions d'equip i en les reunions de serveis externs a que sigui convocat/da.

##### **.- Equip educatiu:**

- Realitzar l'acollida de la família en el moment d'accés al servei.
- Atenció directa a infants/adolescents i famílies.
- Implementació del projecte, programació, preparació i execució de les activitats i dinamització de grups.
- Elaboració i seguiment dels Plans Educatius Individuals establerts, a partir dels indicadors de risc detectats i dels factors de protecció conjuntament amb el /la tècnic/a social.
- Acompanyar a les famílies, els infants i/o els adolescents en la implementació de les accions definides al pla de treball.
- Participar a les reunions d'equip, i en les reunions de coordinació amb professionals dels serveis de la xarxa, per al seguiment dels infants i/o adolescents.
- Participar en l'avaluació anual del projecte
- Participar de les reunions conjuntes de la Xarxa SIS de forma trimestral.

Prenent com a referència el Decret 142/2010, d'11 d'octubre, sobre la Cartera de Serveis Socials que descriu el perfil de professionals es proposa que l'equip professional de l'atenció diürna estigui format per **un/a Educador/a social**, que assumeixi funcions de coordinació del servei i **un/a integrador/a social**, preferentment amb experiència en l'àmbit de la infància i adolescència en risc amb una ràtio de 1/10 essent un màxim de 20 places per grup.

La **coordinació tècnica** del servei d'atenció diürna, així com de la resta dels serveis de la Xarxa l'aportarà el Consorci d'Osona de Serveis Socials. Aquesta figura serà fonamental per tal de vetllar per la coherència de la xarxa, el bon funcionament de cada espai i l'aplicació del model d'intervenció socioeducativa que es gestiona. Serà

imprescindible que la coordinació tècnica formi part de la presa de decisions respecte a la contractació, substitució de professionals, acollida tècnica i directrius tècniques, sent informada amb celeritat respecte a les novetats que es produeixin per tal de garantir el bon funcionament del servei per part de l'empresa adjudicatària.

### 5.2.9.- Jornada Laboral

La jornada laboral es repartirà de tal forma que es garanteixi l'atenció directa dels infants i/o adolescents i a les seves famílies en horari extraescolar de dilluns a divendres. La resta d'hores es podran flexibilitzar en funció de les necessitats: coordinacions, participació en activitats comunitàries, registres, treball individual. Caldrà disposar d'un mínim d'un matí en la jornada laboral per tal de facilitar les coordinacions amb els recursos del municipi, com ara els Serveis Socials Bàsics i les escoles, així com les reunions de la xarxa SIS i les entrevistes familiars.

L'equip estarà contractat durant els 12 mesos de l'any i prestaran el servei corresponent al SIS durant el calendari escolar i els mesos de juliol/agost. Les vacances del personal es poden repartir entre Nadal, Setmana Santa i juliol/agost, pactant les dates de tancament del servei i prestant servei la resta de dies segons necessitats del servei amb la coordinadora del servei (Osona Acció Social).

Dins la Xarxa son serveis a prestar d'atenció diürna:

| NOM                           | ZONA                                                                                                                                       |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SIS<br>Bisaura i Voltreganès  | Bisaura (10 hores):<br>.- Sant Quirze de Besora<br><br>Voltreganès (10 hores):<br>.- Sant Hipòlit de Voltregà<br>.- Les Masies de Voltregà |
| SIS Centre                    | Santa Eugènia de Berga (20 IS, 25 ES hores)                                                                                                |
| SIS Roda de Ter i<br>Cabrerès | Roda de Ter (20 hores)                                                                                                                     |
| SIS Lluçanès                  | Prats de Lluçanès (20 hores)                                                                                                               |
| SIS Osona Sud                 | Centelles (20 hores)                                                                                                                       |

### 5.3.- SERVEI D'ATENCIÓ A FAMÍLIES – LÍNIA 3

Seguint el nou model SIS implementat per la Generalitat de Catalunya (2016), aquest servei es prestarà de forma integrada amb la resta de línies a tots els serveis de la Xarxa.

L'atenció a les famílies és aquell conjunt d'actuacions professionals dirigides a donar els suports necessaris per a la **promoció del seu benestar personal i la seva integració social** des d'una vessant **preventiva, comunitària i participativa** i disminuir les possibles situacions de risc, a través del treball individual, grupal i comunitari.

#### 5.4.- SERVEI D'ACOMPANYAMENT A ADOLESCENTS (16 a 18 anys) – LÍNIA 4

Aquest servei **es presta de forma integrada** en els SIS que disposen d'un grup específic d'atenció a adolescents, un cop aquests per motius d'edat deixen de ser atesos al SIS d'atenció diürna però per la seva situació social requereixen d'un seguiment posterior per tal d'acompanyar-los en la seva transició cap a un nou canvi d'etapa i mantenir-hi el vincle.

Algunes de les funcions rellevants a desenvolupar son:

- Acompanyar als i les adolescents a construir el seu propi projecte de vida i de creixement personal de forma individualitzada d'acord amb les necessitats, interessos i potencialitats de cada adolescent
- Reforçar les seves xarxes de suport social i familiar i aconseguir la seva vinculació a altres serveis o projectes
- Proporcionar un referent adult proper
- Treballar amb equip amb la resta de professionals de cada municipi (educador/a o treballador/a social, personal de suport...) pel traspàs d'informació i proposta d'actuacions individuals i/o grupals i comunitàries
- Prendre les mesures necessàries en cas de detecció d'indícis de vulnerabilitat o risc

Dins la Xarxa son serveis a prestar d'acompanyament a l'adolescència:

| NOM                 | ZONA                                  |
|---------------------|---------------------------------------|
| SIS Centre          | Santa Eugènia de Berga<br>Calldetenes |
| SIS Roda i Cabrerès | Roda de Ter                           |
| SIS Lluçanès        | Prats de Lluçanès                     |

#### 5.5.- SERVEI D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA ITINERANT – LÍNIA 5

Son serveis d'intervenció socioeducativa itinerants els que es presten de forma compartida entre diferents SIS per tal d'optimitzar recursos i millorar la qualitat en la intervenció, en aquelles zones del territori de baixa densitat demogràfica i gran amplitud territorial.

Dins la Xarxa SIS son serveis a prestar amb caràcter itinerant els següents:

|                           |                                                                                                                                         |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SIS Bisaura i Voltreganès | Bisaura ( 10 hores):<br>.- Sant Quirze de Besora<br>Voltreganès (10 hores):<br>.- Sant Hipòlit de Voltregà<br>.- Les Masies de Voltregà |
| SIS Centre                | Calldetenes (10 hores)<br>Sant Julià de Vilatorrada (10 hores + 5 hores)                                                                |
| SIS Roda i Cabrerès       | L'Esquirol (10 hores)                                                                                                                   |



## 6.- RECURSOS HUMANS

- Per a la prestació dels serveis objectes d'aquest contracte, l'adjudicatari haurà de tenir el personal necessari d'atenció directa i indirecta suficient per complir els objectius que s'estableixen en aquest plec de condicions, a fi de donar resposta a les necessitats globals de les persones ateses i fer efectives totes les activitats que es presentin
- Tot el personal que l'adjudicatari contracti per a l'acompliment d'aquesta prestació serà al seu càrrec
- L'adjudicatari assegurarà i es responsabilitzarà del compliment de les disposicions vigents, especialment en matèria de legislació laboral, Seguretat Social i fiscal, sanitàries i de seguretat i salut laboral, com també de les que es promulguin durant la seva execució, així com la resta de condicions que s'especifiquen en el present plec de prescripcions tècniques. Tanmateix, vetllarà i promocionarà la formació de tot el seu personal
- En cas d'accidents o perjudicis de qualsevol tipus que afectin els treballadors/es a causa de l'exercici de les seves tasques, l'adjudicatari ha de complir allò que disposen les normes vigents sota la seva responsabilitat, sense que repercuteixi de cap manera el Consorci d'Osona de Serveis Socials
- L'empresa adjudicatària haurà de disposar del personal corresponent i haurà de tenir com a mínim les condicions que fixa el conveni col·lectiu de treball de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc

### 6.1.- Coordinació tècnica per a tots els serveis de la XARXA SIS

La Coordinació tècnica per a tots els serveis vinculats a la Xarxa SIS l'aportarà el Consorci d'Osona de Serveis Socials. Aquesta figura serà fonamental per tal de vetllar per la coherència de la xarxa, el bon funcionament de cada espai i l'aplicació del model d'intervenció socioeducativa que es gestiona. A més de les funcions previstes a la normativa vigent haurà de:

- Vetllar pel compliment de tots els requisits establerts a la normativa vigent i els descrits en aquest plec
  - Elaborar la memòria anual en què s'avaluï, amb criteris objectius, el grau de qualitat dels serveis
  - Garantir que els serveis es prestin amb criteris de qualitat per a la totalitat de les persones usuàries
  - Garantir el compliment respecte als drets dels usuaris/àries
  - Vetllar per l'aplicació del model intervenció socioeducativa definida en el plec
  - Canalitzar les queixes o suggeriments que presentin per escrit els usuaris/àries o les seves famílies a través del Consorci d'Osona de Serveis Socials
  - Garantir la fiabilitat de les dades que sol·liciti el Consorci d'Osona de Serveis Socials
- Convocar, com a mínim un cop al mes, reunions de coordinació amb cada referent de servei o conjuntament
- Convocar, com a mínim un cop al trimestre, reunions de coordinació amb tota la Xarxa
- Participar a les reunions politico-tècniques de cada municipi quan s'escaigui
- Coordinació mensual amb l'entitat gestora, amb l'objectiu de fer el seguiment i avaluació del funcionament dels serveis i si s'escau, acordar les mesures adients per millorar-los, segons els informes trimestrals presentats per l'entitat gestora
- Fer d'enllaç amb l'equip del SBAS i l'equip d'atenció del SIS

- Validació del projecte educatiu i de la programació d'activitats de cada servei
- Garantir l'aplicació del mapa de processos segons pla vigent, podent proposar els ajustaments oportuns a nivell de documentació per la seva unificació dins de la Xarxa
- Donar suport als equips en l'ús d'aplicatius compartits.

## 6.2.- FORMACIÓ DE L'EQUIP PROFESSIONAL

D'acord amb el Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011, vigent en l'actualitat, el **perfil de professionals** que poden treballar en els centres oberts - SIS són:

- Referent de servei (professional amb titulació universitària preferentment en l'àmbit de les ciències socials, psicologia o educació).
- Educador/a social i/o integrador/a social, preferentment amb experiència en l'àmbit de la infància i adolescència en risc.
- Monitor/a de temps lliure per activitats específicament lúdiques i de suport.
- Altres professionals per potenciar l'equip interdisciplinari com Psicòlegs, Psicopedagogs, educadors infantils...

Les **ràtios** de personal mínim, d'acord amb el que s'estableix al Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual aprova la Cartera de Serveis Socials:

- 1 coordinador/a, ràtio no inferior a 0,2.
- 2 educadors/ores socials o 1 educador/a social i 1 integrador/a social per cada 20 persones usuàries.
- Monitor/ores de temps de lleure per a activitats específicament lúdiques i de suport.

En el SIS també podran comptar amb personal de suport:

- Talleristes especialitzats, psicòlegs, treballadors/res socials, entre d'altres, per prestar atenció directa als infants i/o adolescents, de forma puntual.

Els i les professionals que prestin el servei dependran únicament de l'entitat que els contracti a tots els efectes, sense que entre aquests i el Consorci d'Osona de Serveis Socials existeixi cap vincle laboral. Aquest personal treballarà a les ordres de l'entitat acreditada, la qual vetllarà per l'exacte compliment de servei públic.

## 7. ORGANITZACIÓ GENERAL DEL SERVEI

L'organització d'aquest servei s'haurà de plantejar per les empreses ofertants en concordança amb el funcionament dels Serveis Bàsics d'Atenció Social tenint en compte la seva integració en la Xarxa de Serveis d'Intervenció Socioeducativa i el marc legislatiu vigent que s'hi relaciona.

El Consorci d'Osona de Serveis Socials i l'entitat gestora treballaran conjuntament per avançar en el desenvolupament del servei en el marc del nou model SIS proposat per la Direcció d'Atenció a la Infància, Adolescència i Joventut de la Generalitat.

### 7.1.- Comissió de seguiment de la Xarxa – grup motor

Durant la prestació dels serveis es reunirà una comissió que tindrà caràcter mixt. Aquesta estarà formada per un/a tècnic/a del SBAS del Consorci d'Osona de Serveis Socials i un/a tècnic/a de l'empresa adjudicatària, la persona responsable de l'empresa adjudicatària designada a tal efecte, el/la coordinador/a de programes preventius d'infància, adolescència i famílies del Consorci d'Osona de Serveis Socials i el/la

responsable del programa Xarxa SIS. Aquesta comissió es reunirà amb una periodicitat **mensual** amb els següents objectius:

- Ser un espai de treball per debatre i revisar l'actual model SIS des de l'avaluació de processos i resultats
- Traçar i concretar per a la seva implementació les línies estratègiques cap al nou model
- Consensuar i revisar quan s'escaigui el document "Mapa de processos SIS" per a la sistematització de la intervenció a tots els SIS
- Tractar tots aquells temes que afecten el dia a dia del funcionament dels diferents SIS i a la Xarxa al llarg de cada curs
- Ser un espai per a la presa de decisions des del consens per fer-les extensives a tots els equips SIS i equips SBAS pel seu desenvolupament
- Proposar per a cada curs les activitats extraordinàries previstes (formació, treball familiar, propostes comunitàries, activitats de la Xarxa...)

## 7.2.- Funcions del Consorci d'Osona de Serveis Socials

- Abonar les despeses que corresponguin a l'adjudicatari
- Vetllar per la homogeneïtat del funcionament de la xarxa, així com l'adequació i si s'escau, l'aprovació de nous criteris tècnics i procediments
- Seguiment de la qualitat del servei i el compliment del contracte
- Recull i anàlisi dels indicadors de qualitat del servei
- Tot allò que sigui necessari realitzar per la millora contínua del servei
- Participar a les reunions politicotècniques de cada municipi
- Vetllar per la integració de cada servei dins la xarxa SIS del territori

## 7.3.- L'empresa adjudicatària haurà de garantir:

- a) Que el servei es realitza efectivament i d'acord amb l'establert pel Consorci d'Osona de Serveis Socials.
- b) Cobrir totes les baixes del personal a fi i efecte de prestar el servei de forma continuada, independentment de la causa que l'origini, i informar a la coordinació tècnica.
- c) Aportar el material necessari pel desenvolupament de les activitats d'acord amb la programació prevista.
- d) Presentar per escrit un **informe trimestral** adreçat a la coordinació tècnica en relació a l'evolució de cada servei, possibles incidències en el desplegament del projecte i les mesures preses o proposades i justificant de despeses de material, sortides i activitats extraordinàries de cada servei. També es demanarà tots aquells indicadors que es requereixin per la justificació del Contracte Programa i memòries d'Osona Acció Social, segons el model facilitat per Osona Acció Social.
- e) Presentar per escrit a la coordinació tècnica la **programació bimensual d'activitats**, que revisarà amb cada equip socioeducatiu, dues setmanes abans de la seva realització.
- f) Contractar el personal més adequat a les necessitats dels infants, adolescents i famílies a atendre. El Consorci d'Osona de Serveis Socials podrà participar en aquesta selecció i proposar candidats a l'efecte.
- g) Assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrànt les mesures oportunes per al seguiment de l'execució dels serveis.

- h) Que la informació registrada es fa d'acord amb les **eines de registre** proporcionades pel Consorci d'Osona de Serveis Socials per tal de garantir-ne la confidencialitat en el tractament i la seva unificació a efectes d'anàlisi
- i) Comunicar **de forma immediata i per escrit** a la coordinació tècnica totes aquelles incidències relatives al personal, com son permisos, canvis i suplències, que poden afectar a la prestació del servei.
- j) Comunicar per escrit qualsevol canvi o proposta en la prestació del servei.
- k) Facilitar tota la informació relativa als serveis que es desenvolupen que li sigui demanada per la coordinació tècnica.
- l) Assegurar la prestació de serveis en igualtat de condicions entre els diferents serveis i d'acord amb el model socioeducatiu descrit.

#### **Altres funcions de l'empresa adjudicatària son:**

- Designar, d'entre totes les referents de serveis, un/a professional que actuï com a **delegat tècnic** per treballar en col·laboració i conjuntament amb la coordinació tècnica de la Xarxa SIS a fi d'avançar en la implementació del servei en el marc del nou model SIS proposat per la Direcció d'Atenció a la Infància, Adolescència i Joventut de la Generalitat i la seva avaluació.

Les hores de dedicació a aquestes tasques, a través de reunions setmanals, s'afegiran de forma complementària a la seva jornada com a referent de servei.

- La coordinació amb la coordinació tècnica de la Xarxa i altres professionals relacionats, si s'escau, de forma **mensual** amb els següents objectius: seguiment del desplegament del projecte a cada servei, resolució de possibles incidències, seguiment de la programació bimensual d'activitats i valoració de possibles canvis, indicadors d'avaluació...
- La innovació i millora continuada del servei així com el seguiment dels indicadors d'avaluació.
- Promoure la formació i el reciclatge del personal de forma consensuada amb l'ens comarcal.

L'empresa lliurarà una **memòria anual** a la coordinació tècnica abans de l'inici del període de vacances de cada curs escolar (**juliol**), complementada amb les dades requerides per any natural (segons demanda del departament) on s'haurà de reflectir com a mínim aquests ítems:

- a) Nombre d'infants, adolescents i famílies ateses mensualment des de cada servei segons agrupacions per edat, gènere, nivells de risc...
- b) Principals tipus d'intervencions realitzades segons els objectius del projecte recollits en aquest plec i els resultats del seu impacte en base a evidències
- c) Valoració de la satisfacció de les famílies i dels infants i adolescents i evolució de les situacions de risc en base a evidències
- d) Valoració de la satisfacció dels i les professionals i recursos externs
- e) Actuacions de qualitat efectuades
- f) Propostes per a la continuïtat i millora dels serveis
- g) Altres ítems valoratius que es puguin necessitar des del Consorci d'Osona de Serveis Socials

#### **7.4.- Obligacions de l'entitat**

**a)** L'entitat gestora resta obligada, pel que fa al personal que dugui a terme la prestació del servei, al compliment de les disposicions vigents, especialment en matèria de

legislació laboral, de Seguretat Social, fiscal, sanitària i de seguretat i salut laboral, com també les que es promulguin durant la seva execució, i la resta de condicions especificades per obtenir l'acreditació.

**b)** L'entitat és la responsable de la selecció, la formació i el reciclatge professional del personal. En qualsevol cas, el personal d'atenció directa ha de comptar amb una formació tècnica que cobreixi, com a mínim, els perfils professionals definits en aquesta convocatòria.

**c)** L'entitat es compromet a cobrir els llocs de treball en cas d'absència per malaltia, sancions, baixes de personal, períodes de vacances o altres causes o situacions que es puguin produir. En qualsevol cas, aquests canvis i períodes seran comunicats.

**d)** En cas d'accidents o perjudicis de qualsevol tipus que afectin els treballadors i les treballadores a causa de l'exercici de les seves tasques, l'entitat ha de complir el que disposen les normes vigents, sota la seva responsabilitat, sense que això repercuteixi de cap manera en el Consorci d'Osona de Serveis Socials.

**e)** L'entitat gestora haurà de complir amb allò que estableix l'article 13.5 de la Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció de la infància i l'adolescència, que exigeix que serà requisit, per l'accés i l'exercici a professions i activitats que impliquin contacte habitual amb menors, no haver estat condemnat per sentència ferma per algun delictes contra la llibertat sexual i indemnitat sexual. A aquests efectes, els i les professionals adscrits al servei i les activitats hauran d'acreditar aquesta circumstància mitjançant l'aportació del certificat negatiu del Registre central de delinqüents sexuals.

**f)** L'entitat haurà de garantir el 50% de servei mínims quan el treballadors/es exerceixin el seu dret a vaga.

### **7.5.- Recursos materials**

L'entitat adjudicatària haurà de dotar a cada referent de servei d'un telèfon mòbil amb dades per a la seva connexió.

L'entitat també vetllarà perquè cada servei disposi d'un ordinador portàtil o fixe, amb accés a serveis d'impressió, pel bon funcionament del servei.

L'entitat també garantirà el material necessari per les activitats planificades, assignant un cost per infant que garanteixi l'equitat.

### **7.6.- Avaluació dels serveis de la Xarxa**

Es realitzarà anualment una revisió i avaluació del nivell de qualitat dels serveis prestats per l'empresa adjudicatària. L'avaluació s'anirà desenvolupant al llarg del desenvolupament del servei de forma periòdica. En tot el procés d'avaluació es tindran presents tant els elements qualitius com quantitatius sobretot pel què fa a l'ajustament de la proposta tècnica als objectius previstos per part de l'empresa i al grau de resposta a situacions contingents imprevistes en la planificació inicial.

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

La titularitat del servei, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes o mitjans

de comunicació correspon al Consorci d'Osona de Serveis Socials. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'entitat s'atribueix funcions que no li són pròpies.

Correspon al Consorci d'Osona de Serveis Socials la **titularitat de la documentació derivada** de la relació amb els usuaris/es, 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 que s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat comarcal del servei.

L'adjudicatari es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida

per la corporació comarcal per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.

Correspon al Consorci d'Osona de Serveis Socials la relació directa amb els mitjans de comunicació i la gestió de les xarxes socials de cada servei relacionades amb la difusió i notícies en el marc de la Xarxa SIS.

## 9.- CONDICIONS DE FUNCIONAMENT

L'entitat gestora haurà de complir amb les ràtios i els perfils professionals que es descriuen en aquesta convocatòria. Així mateix, haurà de complir amb la normativa que regula les relacions laborals, la Seguretat Social i la prevenció de riscos laborals i garantir la cobertura de les baixes.

L'entitat gestora haurà de contractar una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil, d'accidents de treballadors/res i /o persones voluntàries així com una assegurança d'accidents dirigida als beneficiaris del servei per un import de 600.000€.

El servei es regirà pel projecte marc del Servei d'Intervenció Socioeducativa i per les modificacions que es puguin anar fent en el procés de la seva implementació. **Els projectes, activitats i tasques podrien ser modificades en funció de les necessitats del servei per acomplir amb els seus objectius segons el contracte-programa.**

L'entitat haurà de desenvolupar el servei d'acord amb aquest marc i les indicacions proposades pel Consorci d'Osona de Serveis Socials.

Els i les professionals hauran de disposar de les titulacions requerides en les presents bases i d'experiència demostrable mínima d'un any en atenció a infància i família.

Els salaris no poden ser inferiors als establerts al conveni sectorial d'Acció Social.

El servei serà gratuït i l'entitat gestora no podrà rebre cap compensació econòmica ni de cap altre índole per a la prestació del servei.