



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DELS SERVEIS SOCIOEDUCATIUS D'ATENCIÓ DIÛRNA PER INFANTS I ADOLESCENTS EN SITUACIÓ DE RISC SOCIAL I LES SEVES FAMÍLIES

Expedient: X2025008937

1. INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ

- 1.1 Marc Competencial
- 1.2 Normativa i documentació reguladora
- 1.3 El model de serveis d'intervenció socioeducativa dins el marc dels serveis socials bàsics

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

3. DURADA DEL CONTRACTE

4. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

- 4.1 Definició
- 4.2 Destinataris
- 4.3 Objectius
- 4.4 Metodologia i nivells d'Intervenció

5. ASPECTES ORGANITZATIUS

- 5.1 Estructura territorial i funcional del servei
- 5.2 Calendari de funcionament
- 5.3 Horaris i distribució i places
- 5.4 Criteris d'accés – normativa reguladora
- 5.5 Procediment d'intervenció socioeducativa
- 5.6 Continguts i programació activitats

6. RECURSOS DEL SERVEI

- 6.1 Recursos humans
- 6.2 Recursos materials

7. NIVELLS DE COORDINACIÓ TÈCNICA DEL SERVEI

8. TRACTAMENT DE DADES I REGISTRE DE LA INFORMACIÓ

9. DOCUMENTACIÓ DE SERVEI

10. EQUIPAMENTS

11. PROTECCIÓ DE DADES

12. PROTOCOLS DE COMUNICACIÓ

13. OBLIGACIONS GENERALS PER PART DE L'ENTITAT ADJUDICATÀRIA

14. DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT DE BANYOLES

15. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS



1. INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ

1.1 Marc Competencial

Els Serveis Bàsics d'Atenció Social (SBAS) constitueixen el primer nivell d'atenció del sistema de Serveis Socials de Catalunya i actuen com a porta d'entrada per a la ciutadania. Entre les seves funcions principals hi ha la intervenció en nuclis familiars o convivencials en situació de risc social, especialment quan hi ha infants implicats (article 17.g de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials), així com la prestació de Serveis d'Intervenció Socioeducativa no residencials, com els centres oberts o serveis d'atenció diürna (article 17.j).

La Llei 12/2007, de Serveis Socials, i la Llei 14/2010, dels Drets i les Oportunitats en la Infància i l'Adolescència, defineixen les situacions de risc com aquelles en què el desenvolupament i el benestar dels infants o adolescents es veuen limitats per circumstàncies personals, familiars o socials, sempre que no calgui separar-los del seu nucli familiar. Aquestes situacions són competència de l'administració local, que ha de dur a terme valoracions i aplicar les mesures socials i educatives adients. Reconeix les competències relatives a les intervencions socials preventives dels ens locals, sens perjudici que l'abast de llur incidència exigeixi la coordinació d'altres administracions.

Ambdues lleis expressen un compromís ferm amb l'atenció integral a la infància i l'adolescència, avançant en la protecció dels seus drets des d'una perspectiva transversal —social, cultural, política i econòmica—, més enllà de l'àmbit purament legal i familiar. El Títol V de la Llei 14/2010 configura un sistema descentralitzat de protecció, que distingeix clarament entre les situacions de desemparament, gestionades per la Generalitat, i les de risc, que són responsabilitat dels ajuntaments.

Finalment, a l'article 77, defineix les situacions objecte de prevenció, per risc social, com a aquelles que afecten conjunts d'infants o adolescents de manera global, tant de caràcter territorial, cultural, com social, en què concorren indicadors o factors de risc que fan palesa la probabilitat que els infants o els adolescents que s'hi troben resultin en el futur perjudicats en llur desenvolupament o benestar. Quan s'identifiquin aquestes situacions en un entorn territorial concret, caldrà fer Plans d'intervenció social preventius i comunitaris, i la Generalitat, mitjançant els Departaments competents, haurà de desenvolupar programes integrals, i entre altres, haurà de donar suport a mesures socioeducatives intensives com centres



oberts i centres d'atenció diürna. L'article 104 concreta les mesures d'atenció social i educativa aplicables davant les situacions de risc.

La protecció de la infància i l'adolescència és una de les necessitats essencials que ha de garantir el sistema de Serveis Socials, tal com estableix la Llei 12/2007, d'11 d'octubre. Tots els serveis adreçats a aquest col·lectiu responen a la necessitat de garantir un nivell bàsic de benestar per a tots els infants i adolescents.

Els Serveis d'Intervenció Socioeducativa (SIS), en particular, tenen per objectiu principal donar suport a les persones responsables de la cura dels infants, perquè puguin oferir-los les condicions necessàries per al seu desenvolupament integral. Aquesta missió es fonamenta en l'article 18.2 de la Convenció sobre els Drets de l'Infant, així com en els articles 12.1, 12.2, 37.3, 37.4 i 41 de la Llei 14/2010.

D'aquesta manera, els SIS esdevenen un recurs imprescindible dins del sistema públic de Serveis Socials, i especialment per als Serveis Bàsics d'Atenció Social, que en fan ús per prevenir, detectar i intervenir en situacions de risc social.

1.2 Normativa

La prestació del servei socioeducatiu d'atenció diürna es regeix pel marc normatiu vigent en matèria de serveis socials, protecció a la infància i adolescència i règim local. A continuació es relaciona la normativa de referència per a la regulació, implementació i seguiment d'aquest servei:

- **Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials**, que regula l'organització i prestació dels serveis socials a Catalunya.
- **Decret 142/2010, d'11 d'octubre**, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.
- **Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència**, que estableix el marc legal per a la protecció, promoció i participació dels infants i adolescents, i defineix les situacions de risc i les intervencions corresponents.
- **Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril**, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, i que determina les competències dels ens locals en matèria de serveis socials.



1.3 El model de serveis d'intervenció socioeducativa dins el marc dels serveis socials bàsics

A la ciutat de Banyoles, l'Àrea de Serveis Socials, Acció Comunitària, Polítiques d'Igualtat i Salut treballa a partir d'un model d'intervenció que es fonamenta en un principi clau: treballar amb les persones i per les persones, dins d'un entorn comunitari on les relacions personals, socials i de convivència són l'eix de la nostra acció. No entenem la comunitat com un escenari extern, sinó com l'espai de referència on es desplega la nostra intervenció, i del qual en formem part de manera activa i imprescindible. Amb aquesta mirada, posem l'accent en una intervenció centrada en la persona, la família i el seu entorn, entenent-los com a protagonistes del seu propi procés de canvi i de millora del benestar.

Per fer-ho possible, adoptem una visió àmplia dels serveis socials, que prioritza una atenció integral, personalitzada i propera, amb èmfasi en la prevenció, la inclusió i l'apoderament de les persones. Aquest enfocament ens permet adaptar les respostes a les necessitats reals de la ciutadania, tenint en compte la diversitat i les característiques de cada barri.

El model organitzatiu es basa en la zonificació territorial i en la especialització funcional. Disposem de dos equips territorials (Districte 1 i Districte 2 i 3), que ens permeten actuar des de la proximitat i la coneixença del territori. Alhora, treballem amb especialització en dos grans àmbits: infància i família i promoció de l'autonomia personal, per abordar les problemàtiques socials amb més eficàcia i especificitat.

En aquest marc, l'Ajuntament de Banyoles desplega els Serveis d'Intervenció Socioeducativa (SIS) en coordinació amb els Serveis Socials Bàsics, aportant l'especialització necessària en l'atenció a la infància en risc. Aquest desplegament permet arrelar els serveis als barris, fomentar el treball en xarxa i intervenir en els contextos quotidians de les famílies, afavorint així una atenció més personalitzada i significativa.

Els Serveis d'Intervenció Socioeducativa de Banyoles es configuren com un recurs essencial dins del sistema públic de serveis socials, especialment orientats a la prevenció i intervenció en situacions de risc social que afecten infants, adolescents i les seves famílies. Davant la intensitat i complexitat creixents dels casos, així com la



necessitat d'oferir una atenció personalitzada i de proximitat, l'Ajuntament de Banyoles ha optat per un model mixt de gestió, que combina equips propis de professionals amb la contractació d'un servei extern especialitzat.

Aquest model s'aplica especialment al Servei d'atenció diürna als barris, un recurs de titularitat municipal però que, per la seva dimensió i exigència, es presta mitjançant una entitat externa i especialitzada. Això permet garantir la qualitat, continuïtat i adaptació dels programes socioeducatius comunitaris, orientats a la inclusió social i a la igualtat d'oportunitats per als infants i adolescents en situació de risc.

Concretament, l'equip professional dels Serveis d'Intervenció Socioeducativa (SIS) de Banyoles està format per tres professionals municipals, que assumeixen les funcions següents:

- 1. El Servei de suport a les famílies amb infants de 0-3 anys en situació de risc**, centrat en l'acompanyament precoç i la promoció d'un entorn protector que, mitjançant activitats de suport i d'acompanyament, vetlla per l'adequat desenvolupament integral dels infants, pel seu benestar i perquè continuïn amb la seva família.
- 2. El Servei d'atenció diürna (Centre Obert)**, adreçat a infants amb situacions de risc elevat, on es treballa de manera intensiva des de l'àmbit socioeducatiu i 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, grupal, en xarxa i en la comunitat.
- 3. El Servei d'intervenció amb famílies amb infants i adolescents en situació de risc**, de caràcter transversal, destinat a donar suport a les famílies amb infants i adolescents en situació de risc, amb la finalitat de donar el suport necessari a les famílies perquè puguin atendre correctament els fills o filles en una situació de risc, i que fomentin, mitjançant el treball individual o grupal, l'adquisició d'habilitats i hàbits de conducta, tant pel que fa a capacitats personals com a capacitats relacionals orientades a disminuir la situació de risc.
- 4. El Servei d'acompanyament socioeducatiu per a adolescents en situació de risc**, que intervé amb adolescents que estan en una situació de risc amb l'objectiu que puguin assolir progressivament la capacitat per



gestionar les seves responsabilitats personals i socials, tant si són formatives com d'inserció sociolaboral o d'altres.

Paral·lelament, i com a part del Servei d'atenció diürna, es desenvolupen accions als barris de la ciutat, articulades a través d'un únic servei licitat a una entitat especialitzada, que és l'encarregada d'implementar programes socioeducatius comunitaris orientats a la inclusió social, la igualtat d'oportunitats i la prevenció de situacions de risc en entorns amb major vulnerabilitat.

Aquesta combinació de gestió directa i indirecta permet garantir flexibilitat, adaptabilitat i cobertura territorial, tot assegurant la coordinació i coherència amb els objectius estratègics de l'Àrea de Serveis Socials. Així, Banyoles aposta per un model d'atenció que posa al centre la persona, la família i la comunitat, amb una mirada preventiva i comunitària, i amb la implicació de diferents agents professionals al servei del benestar infantil i adolescent.

Els diferents serveis atenen les situacions de risc en funció de la gravetat. En la cobertura de les necessitats de cada individu, es pot parlar de diferents nivells de risc (lleu, moderat i greu). 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 èxit¹:

1. Nivell d'intervenció preventiu. Nivell d'intervenció generalitzat que aprofundeix en la vinculació de la família amb l'infant o adolescent. D'una banda intenta millorar les capacitats parentals i el reconeixement de les necessitats de cura, educació i protecció i, de l'altra, tracta els aspectes relacionals entre les famílies i amb el medi social com a mecanisme d'autoajuda i circulació social normalitzada. La informació i la formació són instruments bàsics d'aquest nivell d'intervenció. Correspon a un nivell de risc lleu.

2. Nivell d'intervenció de capacitació i suport. Requereix una diagnosi professional particularitzada i exhaustiva quan hi ha una afectació o un risc d'afectació contrastat del vincle, de les funcions de parentalitat o de les connexions

¹ Col·lecció eines 32: Serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents en situació de risc i les seves famílies. Línies generals del nou model de serveis. Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. Generalitat de Catalunya (2016).



amb l'entorn. És una intervenció habilitadora que forma part d'un pla de treball preestablert, avaluable i amb terminis més o menys fixats. L'orientació i l'entrenament són els instruments bàsics d'aquest nivell d'intervenció. Correspon a un nivell de risc moderat.

3.Nivell d'intervenció de tractament. Requereix una diagnosi professional particularitzada, exhaustiva i contrastada quan hi ha una afectació molt important del vincle, de les funcions bàsiques de parentalitat i de l'adaptació social. És una intervenció rehabilitadora i reeducativa. La intervenció terapèutica coordinada amb la intervenció social i socioeducativa és un instrument bàsic d'aquest nivell d'intervenció. Correspon a un nivell de risc greu.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és la prestació del **servei socioeducatiu d'atenció diürna per a infants i adolescents en situació de risc social i les seves famílies** al municipi de Banyoles.

Aquest servei forma part de l'atenció social bàsica i s'emmarca en les polítiques de prevenció, protecció i promoció del benestar de la infància i l'adolescència a la ciutat de Banyoles. Té com a finalitat oferir un espai educatiu complementari al context familiar i escolar, des d'on es pugui dur a terme una intervenció integral que afavoreixi el desenvolupament personal, social i educatiu dels infants i adolescents, tot reforçant els seus vincles familiars i comunitaris.

3. DURADA DEL CONTRACTE

La durada del contracte serà la que s'estableixi en el plec de clàusules administratives, amb una previsió inicial de tres anys i 8 mesos (44 mesos) fins a 31 d'agost de 2029.

Els serveis s'iniciaran un cop formalitzat el contracte i segons les indicacions de l'Ajuntament de Banyoles. L'empresa adjudicatària haurà de garantir la continuïtat del servei durant tot el període contractat, d'acord amb el que s'especifica en el calendari del servei (apartat 5.2).

4. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI



4.1 Definició

El servei socioeducatiu d'atenció diürna és un recurs educatiu i social que ofereix suport, acompanyament i intervenció educativa no residencial, fora de l'horari escolar, a infants i adolescents en situació de vulnerabilitat o risc social, així com a les seves famílies.

S'articula com un servei preventiu i de promoció personal, familiar i comunitària, que combina intervencions estructurades i dona suport, estimula i potencia la conformació 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. El servei es desenvolupa des d'un model d'intervenció integral, amb presència territorial, treball en xarxa i mirada comunitària.

Disposa de quatre línies d'intervenció interconnectades:

- **Intervenció individual:** accions personalitzades d'acompanyament educatiu i emocional, ajustades a les necessitats específiques de cada infant o adolescent, amb plans de treball individualitzats i seguiment continuat.
- **Intervenció grupal:** activitats educatives, lúdiques i culturals, realitzades en grups reduïts i estables, com a eina per fomentar les habilitats socials, la participació i el sentiment de pertinença.
- **Intervenció familiar:** accions de suport a les famílies per reforçar les seves competències parentals, millorar la comunicació i l'organització familiar, i potenciar la corresponsabilitat en el procés educatiu dels seus fills i filles, en coordinació amb serveis socials i altres agents del territori.
- **Intervenció en medi obert:** actuacions de proximitat en espais públics i comunitaris, especialment orientades a infants i adolescents fins els 17 anys, amb un enfocament preventiu i de detecció precoç de situacions de risc, així com d'establiment de vincles educatius amb joves no vinculats a recursos formals.

El servei haurà d'incorporar de manera transversal un enfocament comunitari, promovent el treball en xarxa, la coordinació amb serveis del territori i la implicació activa de les famílies i dels propis infants i adolescents.

4.2 Destinataris



El servei s'adreça a:

- Infants de 4 a 11 anys i adolescents de 12 a 16 anys derivats pels Serveis Socials Bàsics, que es trobin en situació de risc social o vulnerabilitat.
- Famílies dels infants i adolescents atesos, amb qui es durà a terme una tasca educativa i de suport a la parentalitat.
- En el cas de la intervenció en medi obert, també podrà incloure adolescents de 17 anys del territori, que estiguin o no vinculats prèviament amb algun servei, amb qui es treballarà la detecció, l'establiment de vincles i la derivació o inclusió en processos socials, educatius i comunitaris.

4.3 Objectius

Objectius generals

- Proporcionar atenció integral a infants i adolescents en situació de risc, afavorint el seu desenvolupament personal, la integració social i l'adquisició d'aprenentatges, prevenint el deteriorament de les situacions de risc i compensant dèficits socioeducatius.
- Facilitar recursos i suport educatiu a les famílies dels infants i adolescents participants en els centres d'atenció diürna, amb l'objectiu de reforçar la seva funció socialitzadora i educativa.
- Establir vincles educatius amb infants i adolescents en situació de risc a través de la intervenció en medi obert, basant-se en la presència i la proximitat al territori, per a la detecció, prevenció i acompanyament socioeducatiu, promovent la seva participació activa en els recursos comunitaris i facilitant la seva integració social.

Objectius específics

a. Intervenció amb els menors

- Donar suport, estimular i potenciar l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat del menor.
- Prevenir i evitar les situacions de risc que es poden donar en el seu context social, potenciant la integració social dels infants en activitats socials, lúdiques i esportives del seu entorn, amb la finalitat de treballar processos de normalització dins del mateix.
- Potenciar l'adquisició d'hàbits bàsics de convivència i habilitats socials, a partir del treball d'aspectes de la vida quotidiana.



- Reforçar el procés d'aprenentatge dels infants i adolescents, despertant l'interès d'aprendre a través d'activitats d'educació no formal.
- Afavorir el desenvolupament de la seva afectivitat i habilitats emocionals.
- Millorar les habilitats socials d'adolescents, reforçant les seves xarxes de suport social i familiar i aconseguir/millorar la seva vinculació a altres serveis o projectes.
- Proporcionar un referent adult proper que intervé i acompanya a l'adolescent als recursos i serveis de territori, mitjançant en els possibles conflictes amb l'entorn.

b. Intervenció amb les famílies:

- Facilitar suport a les famílies dels infants i adolescents atesos i ateses per a la millora dels propis recursos socials i educatius, mitjançant la participació en accions orientades a reforçar l'exercici de la seva responsabilitat parental des de la perspectiva de la parentalitat positiva.
- Possibilitar nous processos d'aprenentatges davant la resolució de conflictes en el procés de criança.
- Orientar i acompanyar les famílies en els processos educatius que afecten als seus fills i filles.
- Afavorir la socialització i la integració social dels menors i les seves famílies en el seu entorn proper.

4.4 Metodologia i nivells d'Intervenció

La prestació del servei ha de garantir una **metodologia socioeducativa coherent, amb un equip professional interdisciplinari estable, una planificació compartida i una direcció tècnica comuna**. El conjunt d'actuacions es desenvoluparà en coordinació amb els serveis socials bàsics i especialitzats, i altres serveis i agents comunitaris, afavorint el treball en xarxa.

Els serveis d'intervenció socioeducativa es justifiquen per la necessitat de garantir a tots els infants i els adolescents un nivell bàsic de benestar. Les necessitats dels infants i adolescents per tal que gaudeixin d'un nivell adequat de benestar s'agrupen en necessitats de caràcter físic/biològic, necessitats cognitives i necessitats emocionals i socials.



Per treballar aquests àmbits de necessitats, es parteix de la classificació que proposa López Sánchez² per concretar els tres àmbits bàsics on aquesta manca de cobertura adequada de les necessitats pot provocar disfuncions:

- 1) El vincle afectiu: com a experiència emocional que dona seguretat i com a experiència afectiva de sentir-se estimat i únic com a individu.
- 2) Les funcions de criança: com a compendi o recull d'accions de cura, educació i protecció que assegura el creixement.
- 3) Les connexions amb l'entorn: com a circulació social necessària com a subjecte que interactua.

Les situacions de risc, d'altra banda, no són uniformes. En funció de la gravetat en la cobertura de les necessitats en cada individu, es pot parlar de diferents nivells de risc (lleu, moderat, greu) en cadascun dels àmbits descrits anteriorment. Els diferents nivells de risc comporten, a la vegada, diferents nivells d'intervenció que requereixen també instruments i recursos específics per abordar adequadament la situació:

NIVELL RISC SOCIAL	Descripció de la intervenció
LLEU	PREVENTIVA
	Correspon a un nivell d'intervenció generalitzada que s'adreça a infants, adolescents i famílies que, tot i no presentar situacions de risc evidents o greus, requereixen suport educatiu i relacional per enfortir el seu desenvolupament i prevenció de situacions futures de vulnerabilitat. L'objectiu principal és afavorir la vinculació positiva entre l'infant/adolescent i la seva família , incidint en la millora de les capacitats parentals, el reconeixement de les necessitats de cura, educació i protecció, i el reforç dels vincles socials . També es treballa en els aspectes relacionals entre les famílies i amb el medi social, com a mecanismes de suport mutu i inclusió comunitària. Els instruments bàsics d'aquest nivell són la informació, la formació i l'acompanyament educatiu , sempre des d'un enfocament preventiu i de promoció del benestar.
MODERAT	CAPACITACIÓ I SUPORT

² López Sánchez, F. Necesidades de la infancia y protección infantil. Fundamentación teórica, clasificación y criterios educativos. Volumen 1. Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales / Programa SASI de mejora del Sistema de atención social a la infancia, 1995, p. 53-66.



	Aquest nivell s'adreça a situacions en què s'ha identificat, mitjançant una diagnosi professional individualitzada i contrastada, una afectació o risc d'afectació en el vincle afectiu, les funcions parentals o la connexió amb l'entorn social. Es tracta d'una intervenció habilitadora i estructurada, inserida dins d'un pla de treball individualitzat, amb objectius definits, terminis i indicadors d'avaluació, consensuat amb la família i coordinat pels serveis socials bàsics. L'objectiu és capacitar i donar suport a la família i al menor en la superació de dificultats específiques, fomentant l'adquisició de competències parentals, socials i personals. Els instruments centrals d'aquest nivell són l'orientació, l'entrenament i l'acompanyament socioeducatiu, adaptats a les necessitats específiques de cada cas.
GREU O MOLT GREU	TRACTAMENT Requereix una valoració professional rigorosa, individualitzada i contrastada, fonamentada en indicadors objectius i consens entre els diferents serveis implicats. Es tracta de casos en què es detecta una afectació greu del vincle afectiu, una disfunció significativa en les funcions parentals bàsiques i una alteració notable en el procés d'adaptació social de l'infant o adolescent. Aquestes situacions demanen una intervenció intensiva de caràcter rehabilitador i reeducatiu, que afavoreixi la restauració dels vincles, la reconstrucció del context familiar i el desenvolupament de competències personals i parentals. En aquest nivell de risc, la intervenció terapèutica, coordinada amb l'acció social i socioeducativa, esdevé un instrument essencial i integrador, orientat a la protecció del menor i a la millora del seu entorn relacional i emocional.
NO RISC	El model de servei contempla, dins del seu enfocament preventiu i inclusiu, la possibilitat d'incorporar infants i adolescents que no presenten actualment indicadors de risc social. Aquesta inclusió, limitada al percentatge de places previst en aquest plec, respon a la voluntat de promoure la prevenció comunitària, la normalització de l'atenció i la cohesió social al territori. Aquests casos permeten reforçar dinàmiques educatives i comunitàries que tenen un efecte positiu sobre tot el grup i contribueixen a la detecció precoç de possibles situacions de vulnerabilitat.
COMUNITÀRIA	Les intervencions en clau comunitària impulsades des dels serveis d'atenció diürna tenen un abast universal i es dirigeixen a tota la població infantil, adolescent i familiar del territori, amb especial incidència als barris on es desplega el servei. Aquestes actuacions inclouen activitats obertes al barri, accions de promoció de la



	convivència, educació en el lleure, treball col·laboratiu amb altres agents del territori i accions de visibilització i sensibilització. Aquest tipus d'intervenció té com a objectiu potenciar el sentiment de pertinença, reforçar els vincles comunitaris i generar entorns protectors i educatius fora dels espais formals.
--	---

La diferenciació dels nivells d'intervenció en situacions de risc no exclou que hi hagi una interacció entre si. Cada nivell superior pot incloure els inferiors i tots tenen com a fil conductor les competències parentals i socials dels membres de la unitat familiar.

Tant els àmbits de les necessitats com els nivells de risc i els nivells d'intervenció han de tenir en compte el procés i les etapes evolutives dels infants i adolescents. S'ha de garantir la participació activa de l'infant o adolescent en el procés de valoració, d'actuació i de seguiment de la intervenció socioeducativa.

Les tasques que s'han de dur a terme, el grau de responsabilitat i autonomia dels infants i adolescents i de les famílies i els recursos i figures professionals són diferents en cadascuna de les etapes evolutives. La intensitat de l'acció i de la responsabilitat parental és inversament proporcional al grau d'autonomia dels infants i adolescents. Com menys autonomia tenen els infants més intenses han de ser la responsabilitat i l'acció parentals. Com més autonomia tenen els adolescents, sense abandonar la responsabilitat parental, més important és el paper d'acompanyament i de suport de la família.

5. ASPECTES ORGANITZATIUS

5.1 Estructura territorial i funcional del servei

Els Serveis d'Intervenció Socioeducativa (SIS) de Banyoles s'ha estructurat seguint un model integrat i territorialitzat, amb l'objectiu de garantir una resposta ajustada i eficient a les necessitats socials i educatives d'infants, adolescents i famílies en situació de risc. Aquesta organització permet optimitzar els recursos i garantir la proximitat i especialització de la intervenció. S'organitza a partir d'un model mixt i integrat que combina l'actuació de professionals propis de l'Ajuntament de Banyoles i una entitat externa especialitzada, amb l'objectiu d'oferir una atenció personalitzada, coordinada i ajustada a les realitats socials i territorials del municipi.



El servei socioeducatiu d'atenció diürna als barris es desplega territorialment al municipi de Banyoles a través de tres zones d'intervenció principals: **La Farga, Canaleta- Can Puig i Zona Centre**. Aquesta distribució respon a criteris de proximitat, accessibilitat i coneixement del territori i permet intensificar la intervenció en entorns amb una major concentració de situacions de vulnerabilitat amb l'objectiu de garantir una atenció ajustada a les realitats socials i educatives de cada entorn.

A cada zona, el servei es desenvolupa a partir de les quatre tipus d'intervenció desenvolupades anteriorment: atenció individual, intervenció grupal, treball amb famílies i intervenció socioeducativa en medi obert, adaptant les accions a les necessitats i característiques de les franges d'edat ateses i complementant la intervenció que es realitza des d'altres serveis en el marc del SIS.

A continuació es presenta el quadre de distribució territorial i funcional de les intervencions previstes a cada zona, amb indicació del **servei responsable** de cada intervenció, tenint en compte que l'ombregat blau correspon a l'entitat externa i l'ombregat gris als professionals propis:

Tipus d'intervenció	Zona La Farga	Zona Canaleta i Can Puig	Zona Centre	Servei d'atenció
Intervenció individual	Infants (4-12)	Infants (4-12)		SAD Barris
			Infants i adolescents (0-17)	Centre Obert
Intervenció grupal	Infants (4-12)	Infants (4-12)		SAD Barris
			Infants i adolescents (0-17)	Centre Obert
Treball amb famílies (individual i grupal)	Famílies d'infants (4-12)	Famílies d'infants (4-12)		SAD Barris
			Famílies d'infants i adolescents (0-17)	Centre Obert
Intervenció en medi obert	Infants (4-12) i adolescents (13-17)	Infants (4-12) i adolescents (13-17)	Adolescents (13-17)	SAD Barris



Tot el conjunt d'actuacions, tant les dutes a terme amb personal propi com les desenvolupades per l'entitat externa, es coordinen i complementen dins del marc metodològic del SIS, compartint objectius, criteris tècnics i canals de derivació i seguiment. D'aquesta manera, s'articulen uns serveis coherents, adaptats i integrats en el territori, que responen de manera eficaç a les necessitats complexes i canviants de la infància i adolescència en situació de risc.

5.2 Calendari

El servei s'organitza i es regeix en funció del calendari escolar anual i tancarà per vacances del personal durant el mes d'agost. Per norma general, i sense perjudici de situacions excepcionals que puguin modificar-la, el calendari de funcionament dels serveis d'atenció diürna és el següent:

Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Set.	Oct.	Nov.	Des.
1			1 1				TANCAT	1			1

1 indica en el calendari el treball intern durant les vacances escolars, i que es regirà per les dates de vacances escolars del Calendari Escolar.

Qualsevol modificació del calendari serà acordada prèviament per ambdues parts.

Distribució de la jornada dins el calendari anual	46 setmanes/any treball atenció directa 6 setmanes/any entre vacances i treball intern
Tasques treball intern segons calendari anual	Vacances escolars Nadal: Explotació de dades del servei, Memòria anual, Dades ISocial (registre unificat de dades d'ens locals).
	Vacances escolars (setmana Santa): programació d'activitats i organització dels recursos materials.
	Setembre previ a inici escolar: programació d'activitats, organització dels recursos materials, gestió de la documentació, implementació de millores en la gestió.



5.3 Horaris, distribució i places

La intervenció amb infants en situació de risc a les zones de la Farga i Canaleta- Can Puig es distribuirà segons la següent taula:

Horaris	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres
15:30h-16:30h	Atenció indirecta/ tutories	Atenció indirecta/ tutories	Atenció indirecta/ tutories	Atenció indirecta/ tutories	Atenció indirecta/ tutories
16:30h-18:30h	Atenció Infants de 4 a 8 anys	Atenció Infants de 9 a 12 anys	Atenció Infants de 4 a 8 anys	Atenció Infants de 9 a 12 anys	Espai Obert (4 a 12 anys)
18:30h-19:30h	Atenció indirecta/ tutories	Atenció indirecta/ tutories	Atenció indirecta/ tutories	Atenció indirecta/ tutories	

El nombre de places és de 20 per cada zona que es distribuïran en funció del risc (60% risc moderat i 40% risc lleu):

Serveis socioeducatius	Places ofertades	Risc moderat: 60% del total	Risc lleu: 40% del total
Zona Canaleta- Can Puig	20	12	8
Zona La Farga	20	12	8



La intervenció preventiva/medi obert amb adolescents de les zones de la Farga, Canaleta- Can Puig i Centre es distribuirà segons la següent taula:

Horaris	Zona	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres
15:30h-16:30h		Atenció indirecta/ tutories	Atenció indirecta/ tutories	Atenció indirecta/ tutories	Atenció indirecta/ tutories	Atenció indirecta/ tutories
16:30h-19:30h	Zona La Farga		Medi Obert		Medi Obert	
	Zona Canaleta					Medi Obert
	Zona Centre	Medi Obert		Medi Obert		

Es preveu la participació d'un mínim de 20 adolescents en les diferents zones d'intervenció.

Qualsevol modificació d'horari en l'atenció als grups d'edat s'han d'acordar prèviament amb l'Ajuntament, atenent al projecte educatiu, necessitats i/o demandes del grups i a la disponibilitats d'espais.

5.4 Criteris d'accés – normativa reguladora

L'accés als serveis socioeducatius d'atenció diürna a les zones de la Farga i Canaleta-Can Puig es regula d'acord amb la legislació vigent en matèria de serveis socials i protecció de la infància i l'adolescència. El servei s'adreça prioritàriament a infants en situació de risc, així com a les seves famílies, i requereix, per a la seva admissió, el compliment dels criteris següents:

1) Valoració de situació de risc social

Els infants han de trobar-se en una situació de risc reconeguda i valorada pels serveis bàsics d'atenció social o pels serveis especialitzats d'infància, d'acord amb els articles 102 i següents de la Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.

2) Residència dins l'àmbit territorial de referència

L'accés es limita a infants empadronats o residents en l'àmbit geogràfic corresponent a l'àrea bàsica de serveis socials de Banyoles, tal com estableix el Decret 27/2003, de 21 de gener, sobre l'atenció social primària. És requisit



indispensable l'autorització o consentiment de les persones progenitores, tutors/es legals o guardadors/es de fet per a la participació al servei.

3) **Existència d'un pla de treball actiu**

Cal que l'infant estigui inclòs dins un pla de treball, formalitzat per part dels serveis bàsics d'atenció social o bé pels equips d'atenció a la infància i adolescència (EAIA). Aquest pla, pactat amb la família, ha de recollir els objectius, la metodologia i el seguiment de la intervenció.

4) **Casos d'intervenció en medi obert**

Per la pròpia naturalesa flexible, proactiva i dinàmica de la intervenció en medi obert, l'accés a aquesta línia no requereix derivació formal prèvia. Són els mateixos equips educatius, en coordinació amb serveis socials, centres educatius o altres agents comunitaris, qui identifiquen i contacten els adolescents que poden ser beneficiaris, atenent criteris de presència al territori, vulnerabilitat social, desvinculació dels circuits formals o situacions de risc latent.

5.5 Procediment d'intervenció socioeducativa

FASE DEL PROCÉS	DESCRIPCIÓ	QUI	COM / QUAN
DETECCIÓ	Proposta dels infants i les seves famílies, susceptibles de fer ús del servei, en base als criteris d'accés establerts. Hi ha un pla de treball acordat de l'agent derivador amb la família de l'infant. SBAS és qui estableix la prioritat i ordre en l'entrada dels infants al servei en cas que totes les places estiguin ocupades.	SBAS EAIA	Via ordinària pel coneixement dels casos del seu territori. Comissions d'atenció social dels centres educatius. Altres supòsits de detecció de casos en situació de risc social. Quan: En qualsevol moment de l'any.
INCORPORACIÓ	<u>Fase prèvia:</u> Inclou la realització d'una reunió de traspàs de la informació i els objectius a treballar amb l'infant i la seva família.	SBAS + SAD	Fase prèvia: - Informe de derivació - Eina de cribratge de la situació de risc



			Quan: Coordinacions mensuals.
	<u>Entrevista d'incorporació:</u> Primer contacte de la família amb el SAD, presentació de professionals i de la finalitat de la intervenció. També serveix per donar coherència i cohesió al traspàs del cas, emfatitzant en el treball conjunt de l'equip de professionals.	SBAS+SAD+ FAMÍLIA (infant)	SBAS convoca a la família al SAD: -Signatura d'acords. -Signatura de l'autorització /drets d'imatge. -Normativa. -Drets i deures de les persones ateses. -Acord de data d'inici i entrega dels horaris del servei. Quan: Segons disponibilitat.
FASE DEL PROCÉS	DESCRIPCIÓ	QUI	COM / QUAN
TRACTAMENT	<u>Fase d'observació:</u> aprofundir en les necessitats i prioritzar. Elaboració del Test d'observació. <u>Fase intervenció:</u> elaboració del PEI (pla educatiu individual de l'infant/família), que ha de convergir amb el PT de SBAS. <u>Avaluació continuada:</u> coordinacions agents que intervenen + revisió del PEI (ITSE: informe tutorial de seguiment).	SAD (tutor/a) + infant i família SAD (tutor/a) + SBAS Família: PEI acordat Treball tutorial família/infant SAD (tutor/a) + SBAS Tutories individuals/familiars	Tutories mensuals amb infant i/o família. Coordinació altres agents que estiguin intervenint. Quan: En funció del compliment de l'assistència, entre els 1.5 i 2 mesos posteriors a la incorporació. Treball intern + coordinació SBAS. Tutoria familiar per acord d'intervenció. Establiment d'espais de tutoria i coordinació. Quan: Mínim, una tutoria mensual amb infant i una altra amb la família. Coordinacions acordades. Treball d'equip SAD. Espais tutorials. Quan: semestralment
TANCAMENT DE LA INTERVENCIÓ	Segons evolució del cas i necessitats noves o ja cobertes, s'estableix la baixa del servei.	SAD (tutor/a) + SBAS + infants + família	L'infant ha de tenir un espai de comiat del grup del SAD. A la darrera tutoria amb l'infant i amb la família, es



	En tots els casos de risc moderat, es procurarà oferir una alternativa de recurs extraescolar/lleure.		passen els qüestionaris de satisfacció.
Els motius que es contemplen per formalitzar la baixa del servei són els següents: ▪ Assoliment dels objectius del PEI/ITSE. ▪ Incompliment de les condicions de participació en el servei: assistència, compliment amb els diferents espais d'atenció (grup, tutories) de forma reiterada i sense justificar. ▪ Edat. ▪ Cronificació de la intervenció, quan aquesta deixa de ser transformadora. Es plantejaria l'adequació de continuïtat del recurs i la necessitat de cercar un altre recurs que optimitzi la intervenció. ▪ Canvi de domicili familiar. ▪ Altres no previstos, a valorar amb la persona referent d'SBAS.			

5.6 Continguts i programació d' activitats

La programació anual es realitzarà a partir de l'anàlisi de la realitat i dels objectius marcats, tenint en compte els mitjans per assolir-los i detallant els indicadors per a la seva avaluació, tenint present que la societat és diversa en múltiples factors i cal promoure una cultura inclusiva que afavoreixi entorns que donin resposta a la diversitat i que s'asseguri la participació activa, l'aprenentatge i el desenvolupament de tots i totes les persones participants.

Cal atendre la diversitat amb accions (acompanyament, suport o ús de materials...) encaminades a prevenir i donar resposta a les necessitats, ja siguin temporals o permanents, de tots i totes les participants, tenint en compte que algunes d'elles poden requerir d'actuacions específiques derivades de factors personals o socials, així com també del context.

PROGRAMES SOCIOEDUCATIU	CONTINGUTS BÀSICS
EDUCACIÓ PER LA SALUT	- Alimentació. - Higiene personal. - Identificació de símptomes de malalties. - Prevenció del consum de tòxics. - Estils de vida saludables. - Sexu-afectivitat. - Promoció de l'activitat física.
EDUCACIÓ SOCIOEMOCIONAL	- Competències emocionals. - Trànsit de les emocions. - Identificació de recursos personals. - Gestió de conflictes. - Assertivitat. - Competències comunicatives. - Igualtat en les relacions de gènere. - Reconeixement de l'autoritat.



	- Reconeixement de les normes socials.
EDUCACIÓ EN VALORS I CIUTADANIA ACTIVA	- Drets de la infància/adolescència. - Deures en les relacions interpersonals. - Diversitat sexual. - Diversitat realitats familiars. - Participació en la comunitat. - Ciutadania activa. - Ecologia i cura de l'entorn.
EDUCACIÓ EN EL LLEURE	- Promoció de les habilitats socials. - Cooperació entre els iguals. - Respecte a les normes. - El joc com a eina d'aprenentatges.
EDUCACIÓ COMPENSATÒRIA	- Aplicació dels aprenentatges bàsics per resoldre qüestions quotidianes. - Activitats vivencials, manipulatives. - Resolució de la vida diària. - Experimentació amb les tecnologies. - Aprenentatges bàsics sobre tasques domèstiques diverses (cuina, arranjaments a la llar, entre altres).
EDUCACIÓ EN TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LES COMUNICACIÓ	- Ús i abús de les pantalles. - Riscos xarxes socials. - Vulneració de drets fonamentals. - Prevenció de la dependència a les xarxes. - Aprenentatges bàsics pel maneig de les tecnologies.

6. RECURSOS DEL SERVEI

6.1 Recursos humans

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

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

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

Els i les professionals dels SAD's seran persones graduades en Educació Social i Tècnics en integració social, en equips -en funció dels serveis- mixtes d'educadors/es



socials i integradors/es socials. També es preveu hores de coordinació general del servei. La distribució de l'equip professional seria:

PROFESSIONALS	efectius	Hores setmanals	% jornada laboral
Coordinador/a general del servei	1	4	10,4
Educador/a social	3	20	51,9
Integrator/a social	3	20	51,9

Les funcions dels perfils professionals de l'educador/a i de l'integrator/a social es basen en el document del Departament de Drets Socials i Inclusió: PERFIL PROFESSIONAL EDUCADOR/A i INTEGRADOR/A SOCIAL DEL SERVEI DE CENTRE OBERT, aprovat en data 13 de desembre de 2012 pel Comitè d'Expertes i Experts en Formació en l'Àmbit de l'Acció Social.

Perfil professional requerit:

1. Educador/a Social

- **Titulació mínima requerida:** Diplomatura o Grau en Educació Social.
- **Experiència mínima:** 1 any d'experiència acreditada en intervenció socioeducativa amb infància, adolescència i famílies en situació de risc social.

2. Integrador/a Social

- **Titulació mínima requerida:** Cicle Formatiu de Grau Superior en Integració Social.
- **Experiència mínima:** 1 any d'experiència acreditada en projectes d'atenció socioeducativa, preferentment en entorns comunitaris i de suport a famílies.

PERFIL PROFESSIONAL	FUNCIONS
Diplomatura o Grau en Educació social (Educador/a Social)	- Desenvolupar el Pla individual d'intervenció educativa (PEI) de cada persona usuària amb els referents de cas SBAS. - Desenvolupar, supervisar i avaluar la planificació general d'activitats. - Observar i intervenir per reduir la situació de risc i prevenir situacions de desprotecció. - Proporcionar un espai d'acolliment i convivència. - Oferir atenció individualitzada i en grup als infants i adolescents en situació de risc (tutories).



	- Buscar recursos de lleure complementaris al SIS d'acord amb els interessos i necessitats dels infants i adolescents. - Coordinació amb els referents de cas SBAS i amb els agents de la xarxa. - Tasques de coordinació de l'equip educatiu d'atenció directe. - Participació en les reunions convocades pels responsables municipals. - Elaborar la memòria tècnica, així com el tancament de l'any i la planificació del següent curs. - Elaborar informes i protocols així com també portar un registre d'assistència i d'incidències. - Avaluar de forma periòdica el grau d'assoliment dels objectius, proposant i modificant les estratègies i metodologies, si s'escau, per adequar-les a les necessitats dels participants en el seu territori. - Oferir espais d'interacció entre infants, adults 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. - Orientar, assessorar i recolzar a la família o unitat de convivència de l'infant o adolescent. - Millorar la capacitat de la família per fer atendre de manera satisfactòria les necessitats de l'infant o l'adolescent. - Promocionar les relacions familiars, la parentalitat i les relacions entre els membres de la unitat de convivència. - Reduir els factors d'estrès que puguin influir negativament en la família i enfortir la seva capacitat per enfrontar-se eficaçment als problemes.
Cicle Formatiu de Grau Superior en integració social (Integrador/a Social)	- Col·laborar amb l'equip interdisciplinari en l'elaboració del programa educatiu individual. - Potenciar les habilitats socials i els hàbits d'higiene per afavorir l'autonomia personal i social. - 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. - Donar suport a la realització de les activitats del projecte educatiu individual (PEI), tant dels infants i adolescents, com de les seves famílies. - Dissenyar i crear materials educatius per a la realització d'activitats. - Informar i comunicar les situacions de risc detectades a l'equip i/o coordinador del servei. - Registrar la informació. - Informar a la família sobre el desenvolupament de les activitats diàries. - Detectar i notificar situacions de negligència i desatenció per part de la família. - Detectar necessitats i interessos dels grups de famílies. - Participar en les reunions de l'equip interdisciplinari. - Col·laborar amb l'equip interdisciplinari en la programació, implementació i avaluació de les activitats anuals. Fer propostes d'activitats i nous projectes. - Informar i compartir amb l'equip del desenvolupament de les activitats individuals i grupals. - Informar a l'equip sobre les incidències i les situacions que puguin afectar el funcionament del servei. - Col·laborar en l'avaluació i execució de memòries.



	- Participació en la coordinació d'equip i en la coordinació amb els referents de cas SBAS. - Participació en la coordinació amb els agents de la xarxa. - Participació en les reunions següent i avaluació del projecte i programa.
Coordinació del SAD	- Coordinació amb els responsables municipals. - Contribuir en l'aplicació d'un model d'intervenció socioeducativa marcat en el plec. - Vetllar i supervisar l'equip perquè elabori el pla d'atenció individual, fent partícip a l'usuari/ària i a la seva família. - Garantir que s'acompleixin les normes de confidencialitat de les persones usuàries i el respecte al dret a la intimitat. - Vetllar pel compliment de les funcions encomanades al personal d'atenció directa. - Supervisió i seguiment de la planificació general d'activitats. - Planificar formació anual del personal. - Elaboració conjunta amb l'equip de la memòria tècnica, així com el tancament de l'any i la planificació del següent curs. - Responsable de la gestió dels recursos humans i organitzatius pel funcionament òptim el servei. - Participació en els espais d'avaluació i millora del servei.

Els i les professionals que prestin serveis en el marc d'aquest contracte hauran de disposar del certificat negatiu de Delictes de Naturalesa Sexual actualitzat.

6.2 Recursos materials

L'adjudicatària haurà de fer-se càrrec de totes les despeses relacionades amb material fungible, sortides i activitats fora del centre i altres activitats necessàries pel correcte desenvolupament d'aquest.

El pressupost orientatiu anual pel servei queda recollit a les previsions de l'estudi econòmic. Tot el material adquirit per la prestació del servei quedarà en propietat de l'Ajuntament de Banyoles un cop aquesta finalitzi.

El material fungible es dividirà de la següent manera:

- Material d'oficina/escolar. Disposar de material suficient perquè tots els participants puguin realitzar les activitats previstes en la programació (llibretes, colors, folis, cartolines, pintures diverses, ...)
- Altre material fungible. Material específic per desenvolupar tallers i activitats puntuals (roba, material de manualitats...).
- Material pedagògic. Adaptat a les edats: Jocs de taula, joguines diverses, disfresses, material documental (llibres, revistes...)

Les sortides i activitats ordinàries es realitzaran segons les previsions de la programació educativa.



En la programació del curs caldrà adjuntar-hi una relació detallada del material fungible, pedagògic així com una proposta de les activitats i sortides i el possible cost associat, que s'avingui amb la previsió ordinària d'activitats educatives. En les memòries anuals caldrà adjuntar-hi una justificació de les despeses.

També serà necessària la contractació d'una assegurança d'accidents, amb les cobertures mínimes establertes en els plecs administratius.

7. NIVELLS DE COORDINACIÓ TÈCNICA DEL SERVEI

La coordinació tècnica és fonamental per garantir la coherència, l'eficàcia i la qualitat del servei. Es concep com un procés dinàmic i sistemàtic que ha de facilitar la comunicació fluida entre els diferents agents implicats, afavorir la presa de decisions compartida i assegurar una intervenció educativa integrada i centrada en les necessitats dels infants, adolescents i famílies.

Per tal d'estructurar aquesta coordinació, s'estableixen diversos nivells o espais de treball compartit, amb una periodicitat, participants i funcions concretes. Aquests espais permeten tant el seguiment dels casos com la planificació estratègica, la millora contínua i la vinculació amb la comunitat.

Nivell de coordinació	Participants	Freqüència	Funcions principals
1. Coordinació institucional i de seguiment del servei	- Cap d'Àrea de Serveis Socials, Acció Comunitària, Polítiques d'Igualtat i Salut - Cap del Servei d'Atenció Social Bàsica i Promoció de l'Autonomia Personal - Direcció/ coordinació de l'entitat gestora	Anual	▪ Seguiment del contracte en les condicions previstes en aquest PCAP i prescripcions tècniques. ▪ Avaluació global del servei. ▪ Revisió d'objectius i indicadors. ▪ Propostes de millora. ▪ Adaptacions estratègiques.
2. Coordinació tècnica del servei amb Ajuntament de Banyoles	- Cap del Servei d'Atenció Social Bàsica i Promoció de l'Autonomia Personal - Coordinador/a SAD - 1 educador/a SBAS de cada districte	Mensual/ Visites esporàdiques als espais d'atenció per supervisar el funcionament regular	▪ Informar sobre temes d'interès per ambdues parts relacionats amb el servei. ▪ Supervisar i complementar el funcionament ordinari del servei. ▪ Donar compte de les incidències ordinàries i extraordinàries dels SAD. ▪ Sol·licitar les dades mensuals d'atenció: nombre de places ocupades, assistència, programació, etc.



			▪ Aportar materials educatius als equips de professionals. ▪ Guiatge en la implementació del model SIS als serveis. ▪ Guiatge en les intervencions complexes. ▪ Recollir propostes de millora i inquietuds dels equips de professionals respecte al funcionament dels serveis. ▪ Suport en determinades tasques d'atenció indirecta (gestió de l'arxiu, documental, entre altres) ▪ Revisar el bon funcionament dels canals de coordinació.
3. Coordinació tècnica amb Serveis Socials Bàsics (per casos)	- Educadors/es i TIS del servei. - Educadors/es i/o treballadors/es socials referents dels casos d'SBAS.	Mensual/ segons demanda	▪ Derivació i seguiment de casos. ▪ Coordinació d'actuacions. ▪ Valoració conjunta. TASQUES COMPARTIDES: ▪ Previsió de l'ocupació de places, per proporció de casos segons nivell de risc establerts en aquest plec. ▪ Planificació de les entrevistes d'incorporació dels casos nous. ▪ Promoure l'ocupació plena dels serveis. ▪ Intercanviar informació sobre el seguiment dels casos. ▪ Vetllar per evitar la cronificació dels casos quan la intervenció deixa de ser transformadora TASQUES SAD: ▪ Garantir l'assistència de les persones ateses als diferents espais d'intervenció. ▪ Posar en coneixement del referent d'SBAS qualsevol incidència/detecció respecte els casos traspassats. ▪ Elaborar el PEI/ITSE en la temporalitat acordada i enviar al referent d'SBAS per tal d'incorporar-lo a la documentació que consta a l'expedient del gestor d'expedients d'SBAS. TASQUES SBAS: ▪ Documentar el cas a traspasar abans de l'entrevista d'incorporació (informe + eina de cribratge del risc).



			- Compartir el pla de treball de la família amb el SAD per la consecució dels objectius i per promoure la coherència amb el PEI/ITSE. - Donar suport als professionals del SAD en la intervenció amb la família/infant/adolescent.
4. Coordinació medi obert	- Educadors/es i TIS del servei 1 educador/a SBAS de cada districte 1 tècnic/a comunitària	Bimensual/ segons demanda	- Detecció de necessitats. - Planificació d'accions comunitàries. - Revisió de metodologies. - Detecció de dinàmiques de grup. - Revisió d'actuacions.
5.Coordinació específica d'accions grupals i familiars	- Educadors/es i TIS del servei 1 educador/a SBAS de cada districte 1 tècnic/a SOAF	Trimestral/ segons demanda	- Detecció necessitats de les famílies - Planificació d'accions i/o xerrades grupals - Revisió de metodologies
6. Coordinació interna de l'equip professional dels SAD.	- Coordinador/a SAD - Educadors/es i TIS del servei	A concretar per l'empresa, mínim un cop al mes.	- Supervisar el bon funcionament dels serveis. - Ocupació, assistència, programació d'activitats, entre altres aspectes d'acord amb les clàusules de contractació. - Atendre les incidències ordinàries dels serveis: baixes, substitucions, entre altres. - Programació de la formació anual. - Revisió de metodologies d'intervenció.
7.Coordinació externa de l'equip professionals SAD	- Educadors/es i TIS del servei - Altres agents implicats en la intervenció	A concretar segons PEI/ITSE i acords amb SBAS	- Intercanviar informació - Compartir objectius de la intervenció - Col·laborar en l'execució del pla de treball

8. TRACTAMENT DE DADES I REGISTRE DE LA INFORMACIÓ

Durant totes les fases del procés cal registrar les intervencions realitzades amb els agents i persones implicades en cadascuna de les situacions i disposar de mecanismes que preservin la confidencialitat de les dades personals de les famílies i els infants atesos.



A nivell informàtic, cal disposar d'ordinadors assegurats amb contrasenyes d'entrada i promoure el mínim ús de suport en paper.

Cal crear un mecanisme que permeti a l'Ajuntament de Banyoles consultar les dades en qualsevol moment de la relació contractual, amb la finalitat de comprovar el compliment de les condicions establertes en aquest plec sobre aquest tema.

Finalitzat el contracte amb l'empresa, aquesta ha de cedir les dades registrades a l'Ajuntament de Banyoles a fi i efectes de custòdia de la informació i arxius de tractament de les mateixes.

9. DOCUMENTACIÓ DE SERVEI

El servei disposarà dels següents documents per registrar i documentar la intervenció i complir amb la seva finalitat:

TIPUS DE DOCUMENT	EMET	DESCRIPCIÓ
Informe de derivació	SBAS	Descripció de la situació familiar i de l'infant que és proposta d'incorporació al SAD. Conté les dades personals bàsiques, forma de contacte amb la família, genograma, dinàmica familiar, estat de salut, desenvolupament escolar, entre altres apartats.
Eina de cribratge del risc	SBAS	Instrument del Departament de Drets Socials i Inclusió que permet el càlcul del nivell de risc en funció de la situació personal i familiar de l'infant.
Full d'acords i autorització	SAD	Full que ha de signar la família per tal d'establir el compromís amb el servei i autoritzar la participació de l'infant en les activitats ordinàries, així com la cessió de drets d'imatge.
Autorització especial	SAD	Full d'autorització que ha de signar la família en cas d'activitats extraordinàries.
Test d'observació	SAD	Bateria d'ítems a valorar en la fase prèvia a la intervenció que permet fer la diagnosi del cas i guiar l'elaboració del PEI.
Pla educatiu individual	SAD	Per àmbits d'intervenció, breu descripció de la situació familiar i personal del menor i establiment dels objectius a treballar des del servei. Temporalitat de sis mesos.
Informe tutorial de seguiment	SAD	Informe que revisa el compliment dels objectius del PEI i actualitza els objectius que cal continuar treballant. Temporalitat de sis mesos, després dels quals cal revisar de nou la intervenció.
Qüestionaris de satisfacció	SAD	Bateria de preguntes sobre l'espai, el suport rebut, les activitats, entre altres aspectes que permet recollir el nivell de satisfacció dels infants, adolescents i famílies respecte al servei.
Expedient individual	SAD	Recull les diferents intervencions que es fan tant amb el menor com amb la família i les informacions destacables que han de permetre la revisió dels



		PEI/ITSE. Cal identificar la data, el tipus d'intervenció (coordinació/tutoria infant/tutoria família, grup, entre altres) i un breu resum dels continguts treballats en cada espai d'intervenció.
Diari de camp	SAD	Recull, de forma diària, la dinàmica del grup, l'activitat portada a terme i les informacions que ha de tenir en compte l'equip de professionals.
Assistència	SAD	Segons llistat d'infants i famílies ateses, es recull d'assistència, no assistència o justificació d'absència de forma diària.
Ocupació	SAD	Registre sistemàtic de les dades estadístiques de cada cas que permetrà l'enviament de la justificació d'activitats de la Plataforma ISocial així com omplir les taules de la memòria anual.
Memòria anual	SAD	Recull de les dades estadístiques, de les activitats dutes a terme, valoració de la intervenció, propostes de millora, valoració dels objectius anuals i proposta dels de l'any següent. Segons model proposat per l'Ajuntament de Banyoles.
ISocial	SAD i Ajuntament de Banyoles	Registre unificat de dades de l'ens local. El requereix el Departament de Drets Socials i Inclusió segons model propi de forma anual.
Registre assistència	SAD i Ajuntament de Banyoles	En les intervenció en medi obert, tot i que no hi ha una inscripció de les persones participants, els professionals realitzen un registre de les persones que participen o amb qui es relacionen.
Registre d'infants i adolescents	SAD i Ajuntament de Banyoles	En les intervenció en medi obert, es realitza un registre d'infants i adolescents amb els que els professionals es vinculen: dades bàsiques de l'infant/adolescent.
Registre d'accions grupals i comunitàries	SAD i Ajuntament de Banyoles	Registre de les accions comunitàries (procés grupal) i dinamitzacions fetes amb infants i adolescents. Es recullen les accions que els professionals han liderat i/o acompanyat (registre de treball per projectes amb implicació activa dels participants), què s'ha treballat a partir de les necessitat i interessos de les persones participants, objectius i avaluació de les accions.
Registre d'atencions individuals i acompanyaments a infants i joves	SAD i Ajuntament de Banyoles	Registre d'atencions individuals i acompanyaments per vincular a les persones que participen de les intervencions en medi obert a recursos i/o serveis del territori.

10.EQUIPAMENTS

Els SAD de la ciutat de Banyoles es prestaran en diferents equipaments que posarà a disposició de l'adjudicatari l'Ajuntament de Banyoles. Els adjudicataris no hauran de fer-se càrrec de cap despesa en relació als equipaments (neteja, seguretat, material inventariable...), i es comprometen a fer un ús adequat i ajustat a les prestacions del servei. Els equipaments podran ser compartits per altres serveis i



recursos del territori, sempre que no interfereixin en el correcte desenvolupament d'aquests.

11.PROTECCIÓ DE DADES

Pel que fa a la protecció i al tractament de dades personals caldrà complir les previsions que es defineixen els Plecs administratius.

12.PROTOCOLS DE COMUNICACIÓ

S'estableixen una sèrie de protocols d'incidències per la comunicació entre els SAD i els responsables municipals, que caldrà executar en els temps i forma que es defineixen a continuació:

- **Protocol d'accidents greus:** Comunicació en màx. 24h sobre accidents de qualsevol dels participants als serveis, i que impliquin una afectació important en l'estat de salut de la persona damnificada. La comunicació es farà per telèfon i via correu electrònic a la Cap de Servei d'Atenció Social Bàsica i Promoció de l'Autonomia Personal.
- **Protocol d'incidents greus:** Comunicació en màx. 24h. En relació a conflictes greus entre els participants, entre els participants i el servei, amb les famílies o qualsevol situació anàloga que requereix per la seva gravetat que en tinguin coneixement els responsables municipals. La comunicació es farà via telefònica i via correu electrònic a la Cap de Servei d'Atenció Social Bàsica i Promoció de l'Autonomia Personal.
- **Protocol d'accidents:** Comunicació en màx. 48h sobre accidents lleus de qualsevol participant del servei. Es comunicarà via correu electrònic a la Cap de Servei d'Atenció Social Bàsica i Promoció de l'Autonomia Personal.
- **Protocol de tancament del servei no previst:** Comunicació màx. 2h abans de la prestació del servei. S'informarà del motiu del tancament del servei i les accions realitzades per minorar l'impacte (avís usuaris, ...). Per correu electrònic i telèfon a la Cap de Servei d'Atenció Social Bàsica i Promoció de l'Autonomia Personal.
- **Protocol de manteniment:** Sense termini. Informa de les incidències en els equipaments que provoquen una disfunció del servei. Es comunica via correu electrònic a la Cap de Servei d'Atenció Social Bàsica i Promoció de l'Autonomia Personal.
- **Protocol sortides/activitats extraordinàries:** Mínim 24h abans de l'activitat. S'informa de totes aquelles activitats que es realitzen de manera



extraordinària i fora de l'equipament de referència. Per correu electrònic a la Cap de Servei d'Atenció Social Bàsica i Promoció de l'Autonomia Personal.

13.OBLIGACIONS GENERALS PER PART DE L'ENTITAT ADJUDICATÀRIA

- a)** L'entitat adjudicatària haurà de disposar d'una organització tècnica, econòmica i personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- b)** Garantir que el servei es realitza efectivament i d'acord amb les condicions establertes en aquest plec.
- c)** Prestar el servei en els termes descrits en el plec amb total continuïtat i regularitat.
- d)** L'adjudicatari haurà de garantir l'inici de la prestació del servei en els terminis estipulats, així com garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present Plec.
- e)** Qualsevol incidència s'haurà de comunicar d'immediat als tècnics i tècniques responsables de l'Ajuntament de Banyoles.
- f)** El mes de desembre l'entitat adjudicatària presentarà una memòria global del funcionament anual del servei.
- g)** El personal serà aportat per l'empresa i dependrà únicament d'aquesta a tots els efectes, sense que entre aquest i l'administració existeixi cap vincle funcional ni laboral. Durant la vigència del contracte, cal comunicar prèviament a l'administració qualsevol substitució o modificació d'aquelles persones i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret.
- h)** En relació al personal adscrit al contracte, l'entitat adjudicatària adquireix les obligacions inherents com a empresari. En concret assumirà el pagament dels salaris, les substitucions en els casos de baixes o absències, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan procedeixi; les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com quants drets i obligacions es deriven de la relació contractual entre empleat i ocupador.
- i)** L'empresa ha de comunicar en tot moment a l'Ajuntament quin personal té contractat i el seu horari laboral i facilitar en el moment d'iniciar la prestació del servei objecte del contracte, relació nominal del personal així com les altes i baixes, si és donés el cas.



- j)** Garantir que el personal disposi de la titulació específica per desenvolupar les seves funcions. L'adjudicatari es responsabilitza de les funcions de reciclatge i formació continuada d'aquest personal.
- k)** El personal contractat de l'empresa haurà de tenir un comportament correcte amb els infants, les famílies i la resta de personal i atendre totes les necessitats dels infants. L'adjudicatari vetllarà també per a què el personal adscrit al contracte no s'extralimiti en les seves funcions més enllà de les delimitades en els plecs com a objecte de contracte. En cas de conflicte amb algun treballador, l'empresa adjudicatària haurà de prendre les mesures escaients d'ofici o a instàncies de l'òrgan contractant.
- l)** La llengua vehicular i d'ús social durant les activitats serà el català, com una eina de convivència i d'interacció positiva.
- m)** L'empresa adjudicatària aportarà tot el material per realitzar les diferents activitats programades.
- n)** Mantenir les instal·lacions en bon estat i comunicar a l'Ajuntament qualsevol anomalia en l'equipament.
- o)** Assegurar que l'accés i l'ús de les dades personals i drets d'imatge dels usuaris estan sota les garanties que estableix el marc legal vigent de protecció de dades.
- p)** Abans d'iniciar l'execució del contracte, l'entitat adjudicatària haurà de presentar la certificació negativa del Registre Central de delinqüents sexuals, de les persones contractades. En el cas que un cop iniciada l'execució, s'incorporin nous adults al projecte, caldrà presentar sempre la seva certificació negativa.
- q)** En el cas de baixa temporal o definitiva d'alguna de les persones contractades, l'entitat haurà de garantir una nova contractació que compleixi els requisits exigits en la licitació, a fi de garantir la continuïtat del servei.
- r)** L'entitat adjudicatària s'obliga a complir amb la normativa vigent estatal i autonòmica en matèria de protecció de menors.
- s)** Atendre les indicacions i observacions que en relació amb el servei proposi l'Ajuntament mitjançant els seus espais i òrgans competents.

14. DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT DE BANYOLES

L'Ajuntament ostentarà les potestats següents:

- Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant.



- Dictar les ordres i les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en el servei, així com per imposar les correccions pertinents.
- Sol·licitar a l'entitat adjudicatària els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
- Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

L'Ajuntament de Banyoles, d'altra banda, es compromet a:

- Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec de clàusules tècniques.
- Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- Informar amb diligència de les modificacions que puguin esdevenir que afectin als serveis.

15. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS

Quan finalitzi la vigència del contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, l'adjudicatari que acabi la prestació farà el traspàs dels casos que s'estiguin atenent a la nova entitat adjudicatària durant el quinze dies previs a l'inici del nou contracte. En aquest traspàs es relacionarà el personal del servei, amb la relació de casos i el calendari concret de la prestació del servei.

Banyoles, a la data de la signatura electrònica