

Plec de prescripcions tècniques del servei d'assessoria de benestar personal i salut – Espai d'Escolta Emocional del SIAJ

Índex

1. **Antecedents i justificació**
 - 1.1 Context institucional
 - 1.2 Evolució i ampliació del servei
 - 1.3 Relació amb la resta de serveis de Joventut
 - 1.4 Marc justificatiu per a la continuïtat i actualització del servei
2. **Objecte del contracte i objectius**
 - 2.1 Objecte del contracte
 - 2.2 Objectius generals i específics del servei
3. **Descripció dels serveis i funcions associades**
 - 3.1 Funcions bàsiques del servei
 - 3.2 Treball comunitari i coordinació territorial
 - 3.3 Intervenció amb famílies i agents educatius
 - 3.4 Funcions complementàries
4. **Condicions de prestació del servei**
 - 4.1 Calendari de prestació
 - 4.2 Horari de funcionament i dedicació
 - 4.3 Llocs de prestació del servei
 - 4.4 Modalitats d'atenció
 - 4.5 Criteris de flexibilitat i adaptació territorial
5. **Perfil professional i requeriments del personal**
 - 5.1 Perfil formatiu i competencial
 - 5.2 Dedicació i vinculació al servei
 - 5.3 Funcions assignades a la professional responsable
6. **Metodologia i planificació del servei**
 - 6.1 Enfocaments metodològics
 - 6.2 Organització temporal de les actuacions
 - 6.3 Sistema de registre i tractament de dades
7. **Coordinació interna i externa**
 - 7.1 Coordinació amb l'Ajuntament de Vilafranca del Penedès
 - 7.2 Coordinació interna al Servei de Joventut
 - 7.3 Coordinació amb serveis i agents del territori
8. **Comunicació i visibilitat del servei**
 - 8.1 Difusió i integració comunicativa
 - 8.2 Materials i llenguatge adaptat
 - 8.3 Imatge institucional
9. **Sistema de seguiment i avaluació**
 - 9.1 Instruments i periodicitat
 - 9.2 Indicadors de seguiment
 - 9.3 Retorn i millora contínua

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

Codi validació document:
15702200634375155024



10. Propostes de millora i innovació del servei

- 10.1 Enfocament evolutiu
- 10.2 Millores en els canals i formats
- 10.3 Valor afegit comunitari i territorial
- 10.4 Sostenibilitat i transferibilitat

1. ANTECEDENTS I JUSTIFICACIÓ

1.1 Context institucional

El Servei d'Informació i Assessorament per a Joves (SIAJ) de Vilafranca del Penedès és un servei municipal adscrit al Servei de Joventut, creat l'any 1986 com a servei mancomanat amb altres municipis del Penedès i el Garraf, i gestionat directament per l'Ajuntament des de l'any 2008. Forma part de la Xarxa Nacional d'Emancipació Juvenil (XNEJ), coordinada per la Direcció General de Joventut de la Generalitat de Catalunya. El seu objectiu és facilitar l'accés a la informació i l'orientació en temes d'interès juvenil, afavorint els processos d'emancipació i transició a la vida adulta. La seva vocació generalista li permet atendre qualsevol àmbit d'interès juvenil, amb un enfocament de proximitat, personalitzat i basat en la qualitat de la informació.

1.2 Evolució i ampliació del servei

El SIAJ presta atenció directa a temàtiques vinculades a l'educació, la formació, la mobilitat internacional, l'habitatge, el treball, la salut, la cultura i la participació, i ha anat incorporant progressivament línies d'assessorament especialitzat per tal de donar resposta a les necessitats emergents de les persones joves. En aquest context, l'any 2021 es va iniciar una nova línia vinculada al benestar emocional i la salut personal, que ha evolucionat fins a configurar-se com **l'Espai d'Escolta Emocional, un recurs estable que combina l'atenció individual, l'acció psicoeducativa i la promoció comunitària del benestar**. Aquesta evolució ha estat clau per respondre a l'augment de consultes relacionades amb l'estrès, les dificultats emocionals, els problemes relacionals o les situacions de desorientació personal, especialment en contextos d'incertesa vital o vulnerabilitat juvenil.

Aquest desenvolupament s'inscriu plenament en el marc estratègic del *Pla Nacional de Joventut de Catalunya 2030*, que situa el benestar i la salut mental de les persones joves com a àmbits prioritaris de les polítiques públiques juvenils. El Pla promou la incorporació de professionals especialitzats en aquest àmbit dins dels serveis municipals, impulsa el treball coordinat amb serveis sanitaris i educatius, i entén els serveis d'informació juvenil com a espais de referència clau d'acollida, orientació i prevenció. En aquesta línia, l'Espai d'Escolta Emocional de Vilafranca representa una aposta local per fer accessible l'atenció emocional de qualitat a tota la població jove. Així mateix, es tracta d'un servei plenament coherent amb el programa **Escolta Jove** de la Diputació de Barcelona, que dona suport als ens locals per implementar serveis d'escolta activa, promoció del benestar i atenció emocional des dels serveis de joventut. Ambdós dispositius

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

PLAN_GEN_SIGN
11/2025/1408

Codi validació document:
15702200634375155024

Cort 14 · 08720 Vilafranca del Penedès
938 920 358 · www.vilafranca.cat



comparteixen una visió preventiva, comunitària i desestigmatitzadora del suport emocional.

1.3 Relació amb la resta de serveis de Joventut

Tot i que el SIAJ constitueix l'espai de referència i de centralitat operativa per a la prestació del servei d'assessoria de benestar personal i salut, l'equipament juvenil Espai Jove La Nau juga un paper complementari clau en l'estratègia de desplegament del servei. La Nau és un equipament municipal especialitzat en el treball amb adolescents i joves, amb una forta capacitat de vinculació i participació juvenil, i amb un horari d'obertura ampli que permet flexibilitzar la prestació de serveis fora dels horaris convencionals.

Des de l'inici del desplegament de l'Espai d'Escolta Emocional, La Nau ha acollit de manera progressiva diverses accions específiques orientades a la promoció del benestar emocional: tallers grupals, espais de conversa temàtics, activitats de sensibilització o consultes puntuals de caràcter individual, especialment en el marc de projectes com *La Nau de Creixement Personal*. Aquestes experiències han evidenciat el potencial del treball emocional en contextos no clínics i de proximitat, així com la importància d'apropar l'atenció emocional als espais on els i les joves ja hi són presents.

Aquest plec preveu, per tant, la consolidació d'aquest model articulat, on el SIAJ manté la centralitat tècnica, administrativa i funcional del servei, però que permet el desenvolupament d'accions descentralitzades, itinerants o col·laboratives a La Nau, o a través del Programa del Punt d'Informació i Dinamització als Centres Educatius de Secundària (PIDCES), i a altres espais públics de presència juvenil. Aquesta estratègia respon a criteris d'accessibilitat, desestigmatització i adequació territorial del servei, i afavoreix el treball coordinat entre els diferents àmbits i professionals del Servei de Joventut.

1.4 Marc justificatiu per a la continuïtat i actualització del servei

Aquest plec tècnic respon a la necessitat de consolidar i desenvolupar de manera estructurada el servei d'assessoria de benestar personal i salut dins el marc del SIAJ, donant continuïtat a l'evolució funcional del servei i a l'experiència acumulada en els darrers anys. Aquesta evolució ha posat de manifest tant la rellevància del servei per a la població juvenil com la necessitat d'establir un marc operatiu més complet, estable i ajustat a les realitats emergents.

D'una banda, l'increment de consultes vinculades a l'àmbit emocional, les dificultats relacionals, l'estrès i la incertesa vital entre les persones joves requereix una resposta pública qualificada, accessible i de proximitat, que no només doni cobertura a les demandes actuals sinó que també desenvolupi accions de caràcter preventiu, psicoeducatiu i comunitari. En aquest sentit, l'Espai d'Escolta Emocional es configura com una eina estratègica i especialitzada que complementa les línies d'assessorament habituals del SIAJ i que, alhora, reforça el sistema municipal d'atenció integral a la joventut.

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

Codi validació document:
15702200634375155024

PLAN_GEN_SIGN
11/2025/1408



D'altra banda, el servei permetrà integrar modalitats d'atenció diversificades —individuals, grupals, presencials, virtuals i comunitàries— i garantir una millor adaptació a la realitat dels i les joves. Això inclou la possibilitat d'atencions puntuals i tallers a l'Espai Jove La Nau, la descentralització de certes accions en altres espais de presència juvenil i el reforç dels canals digitals com a mitjà de difusió i accés a la informació emocional.

A nivell institucional, l'actualització s'alinea amb les recomanacions i prioritats establertes tant pel Pla Nacional de Joventut de Catalunya 2030, com pel programa **Escolta Jove** de la Diputació de Barcelona i les orientacions metodològiques de la Xarxa Nacional d'Emancipació Juvenil, que impulsen la integració de la salut emocional com a dimensió clau en els serveis d'atenció juvenil local i de proximitat.

Finalment, aquest plec permetrà reforçar els mecanismes de planificació, seguiment i avaluació del servei, amb indicadors de qualitat i d'impacte orientats a la millora contínua, i la incorporació activa de les aportacions juvenils en la definició del servei.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE I OBJECTIUS

2.1 Objecte del contracte

L'objecte del present plec és el de definir el **servei d'assessoria de benestar personal i salut**, conegut com a **Espai d'Escolta Emocional**, integrat dins el Servei d'Informació i Assessorament per a Joves (SIAJ) de l'Ajuntament de Vilafranca del Penedès. El servei té com a finalitat oferir atenció, orientació, suport emocional i psicoeducació a adolescents i joves, així com accions de promoció del benestar i prevenció del malestar emocional des d'un enfocament comunitari i de proximitat.

Aquest servei es presta principalment des de l'espai físic del SIAJ, però també contempla actuacions complementàries en altres equipaments municipals amb presència juvenil, així com la possibilitat de desenvolupar accions descentralitzades o itinerants en centres educatius o entorns comunitaris, i d'utilitzar canals digitals per a la difusió i l'atenció no presencial.

La prestació del servei haurà de garantir l'atenció individual personalitzada, el desenvolupament d'activitats grupals i comunitàries vinculades al benestar emocional, el treball en xarxa amb altres serveis del territori, i la coordinació amb l'equip tècnic del Servei de Joventut. El servei ha d'ajustar-se al calendari d'activitat i a la distribució horària del SIAJ, i inclourà espais de coordinació, seguiment i avaluació segons els criteris establerts en aquest plec.

2.2 Objectius generals i específics del servei

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

Codi validació document:
15702200634375155024



El servei d'assessoria de benestar personal i salut – Espai d'Escolta Emocional s'emmarca dins les estratègies de promoció del benestar integral i l'emancipació juvenil del Pla Local de Joventut, del Pla Nacional de Joventut de Catalunya 2030 i del model d'intervenció de la Xarxa Nacional d'Emancipació Juvenil. Té com a finalitat afavorir els processos de creixement personal, prevenir situacions de malestar i exclusió, i fomentar la cura emocional de les persones joves des d'una perspectiva educativa, comunitària i no estigmatitzant.

Objectius generals

- Oferir un espai segur, confidencial i de confiança on els i les joves puguin expressar-se, compartir preocupacions i rebre suport emocional.
- Facilitar l'orientació i acompanyament personalitzat en moments de dificultat emocional o de transició vital.
- Promoure l'autoconeixement, la gestió emocional i l'empoderament personal com a eines per al benestar i la inclusió.
- Impulsar la difusió i l'accés a recursos i serveis relacionats amb la salut emocional i el desenvolupament personal.
- Contribuir a la construcció d'una mirada col·lectiva sobre el benestar, fomentant la corresponsabilitat i el suport mutu entre joves.

Objectius específics

- Detectar precoçment situacions de malestar emocional i contribuir a prevenir-ne l'agreujament.
- Oferir atenció individual a joves que presentin dificultats emocionals, relacionals o de desorientació personal.
- Desenvolupar tallers i activitats de caràcter psicoeducatiu orientats a la promoció del benestar i l'autocura.
- Fer accessible la informació sobre salut emocional a través dels canals del SIAJ i altres suports comunicatius.
- Fomentar la realització d'accions en xarxa amb serveis educatius, socials i sanitaris, reforçant la coordinació territorial.
- Oferir suport i assessorament a professionals i entitats que treballen amb joves en l'abordatge d'aspectes emocionals.
- Incorporar la perspectiva comunitària i participativa en el disseny i execució de les actuacions del servei.
- **Afavorir la intervenció indirecta i el suport a l'entorn familiar dels i les joves, quan la situació ho requereixi, oferint pautes educatives, eines comunicatives o derivació a serveis especialitzats.**
- **Impulsar jornades obertes, accions col·lectives o campanyes de sensibilització sobre salut mental, benestar emocional i drets afectius, adreçades a joves i a la comunitat local.**

3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS I FUNCIONS ASSOCIADES

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

Codi validació document:
15702200634375155024



L'empresa adjudicatària haurà de desenvolupar un conjunt integrat de serveis i funcions destinats a garantir la prestació efectiva del servei d'assessoria de benestar personal i salut – Espai d'Escolta Emocional, d'acord amb els objectius establerts en el present plec. La prestació es desenvoluparà preferentment des del SIAJ, amb actuacions complementàries a La Nau i altres espais comunitaris, i amb possibilitat d'atenció virtual o descentralitzada segons criteris de proximitat i accessibilitat juvenil.

3.1 Funcions bàsiques del servei

- Atendre, orientar i acompanyar adolescents i joves en temes relacionats amb el benestar personal, la gestió emocional, l'autoestima, les relacions interpersonals, el conflicte familiar o de parella, la desmotivació, l'estrès o altres expressions de malestar.
- Oferir suport individualitzat amb caràcter puntual o temporal, garantint un espai d'escolta activa, derivació quan sigui necessari, i seguiment de casos en coordinació amb altres professionals del territori.
- Desenvolupar accions de caire col·lectiu o grupal orientades a la promoció de la salut mental, la prevenció de situacions de risc i la generació de vincles protectors.
- Programar i dinamitzar tallers, activitats o espais temàtics relacionats amb l'autocura, l'afectivitat, la convivència, la gestió emocional o els drets relacionats amb la salut mental i relacional.
- Impulsar accions de sensibilització obertes com jornades temàtiques, campanyes o activitats comunitàries vinculades al benestar emocional i a la salut mental en clau juvenil.
- Informar i fer accessibles recursos, serveis i continguts especialitzats sobre salut i benestar personal, tant a través dels suports físics del servei de Joventut com mitjançant canals digitals.

3.2 Treball comunitari i coordinació territorial

- Participar activament en espais de coordinació interna amb el personal del Servei de Joventut.
- Establir dinàmiques de treball col·laboratiu amb els serveis municipals de salut, educació, serveis socials i entitats vinculades a la promoció del benestar i la salut comunitària.
- Promoure intervencions coordinades en contextos educatius (secundària/postobligatòria), especialment accions preventives, xerrades, tallers o derivacions específiques.
- Mantenir vincles amb programes supramunicipals com *Escolta Jove* o altres iniciatives institucionals i públiques, en matèria de suport emocional i la salut mental i les persones joves.

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

Codi validació document:
15702200634375155024



3.3 Intervenció amb famílies i agents educatius

- Detectar situacions en què la intervenció indirecta amb l'entorn familiar pot facilitar el benestar del o de la jove.
- Oferir suport, orientació o derivació a les famílies, especialment en casos de conflicte intergeneracional, dificultats de comunicació o desbordament emocional.
- Col·laborar amb docents, educadors i professionals de serveis juvenils per afavorir l'abordatge compartit dels casos o situacions detectades.

3.4 Funcions complementàries

- Crear i compartir continguts educatius i comunicatius per difondre el servei i promoure la salut emocional juvenil.
- Participar en la sistematització de dades del servei, recollint indicadors quantitatius i qualitatius amb finalitats d'avaluació, retorn i millora contínua.
- Fer visible el servei dins el conjunt de canals comunicatius del SIAJ i la Regidoria de Joventut, respectant els criteris d'imatge institucional.

4.2 Horari de funcionament i dedicació

La prestació del servei haurà de garantir una **dedicació mínima de 1.725 hores anuals**, i preferentment d'acord amb els horaris de funcionament del SIAJ i els criteris de planificació establerts pel servei de Joventut.

Les hores anuals del servei s'hauran de repartir entre:

- **Atenció directa presencial a l'espai del SIAJ**
- **Accions descentralitzades o itinerants** a La Nau, centres educatius o altres espais de presència juvenil.
- **Activitats grupals, tallers o accions comunitàries.**
- **Coordinació interna i externa**, reunions, preparació de materials i seguiment de casos.
- **Treball de gestió interna**
- **Atenció virtual o telefònica**, amb cita prèvia o a demanda.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar una proposta de distribució horària ajustada a aquesta dedicació, incorporant la flexibilitat necessària per a l'atenció en horaris de tarda o vespre, especialment en el cas d'activitats a La Nau o accions comunitàries fora de l'horari convencional.

La distribució definitiva de les hores i horaris del servei serà validada per l'equip tècnic del servei de Joventut, i podrà ser modificada en funció de les necessitats del servei.

5. PERFIL PROFESSIONAL I REQUERIMENTS DEL PERSONAL

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

Codi validació document:
15702200634375155024



L'empresa adjudicatària haurà de garantir, com a mínim, la incorporació d'una persona professional degudament qualificada, que assumeixi les funcions descrites en aquest plec i que estigui adscrita de manera estable al servei.

5.1 Perfil formatiu i competencial

La persona professional adscrita al servei haurà de disposar del següent perfil:

■ **Formació:**

- Titulació universitària superior en Psicologia i col·legiació vigent al Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya.
- Formació complementària en intervenció amb joves, psicologia comunitària, salut mental, educació o dinamització de grups serà valorada positivament.

■ **Coneixements:**

- Domini de tècniques i metodologies relacionades amb la promoció del benestar emocional, l'acompanyament individual i l'enfocament psicoeducatiu.
- Coneixement de recursos i serveis de salut mental, educació i joventut a nivell local i supramunicipal.
- Capacitat per generar continguts i materials per a la sensibilització i la dinamització de la informació juvenil.

■ **Competències:**

- Capacitat d'escolta, empatia i comunicació amb adolescents i joves de perfils diversos.
- Autonomia en la gestió de casos i en la dinamització d'activitats grupals.
- Habilitats per al treball en xarxa i la coordinació amb altres professionals i serveis.
- Capacitat per adaptar-se a contextos educatius, comunitaris i d'atenció informal.
- Nivell C de català i ús habitual de les TIC i de les xarxes socials com a eines professionals.

5.2 Dedicació i vinculació al servei

- La dedicació serà de **37,5 hores setmanals efectives**, distribuïdes de manera flexible i validada pel servei de Joventut.
- El servei haurà d'estar cobert, com a mínim, per una única persona referent, per garantir la continuïtat i l'estabilitat del vincle professional amb els i les joves ateses.
- L'empresa adjudicatària haurà d'establir un sistema intern de **substitució i cobertura en cas de baixa o absència**, amb perfils professionals equivalents.

5.3 Funcions assignades a la professional responsable

La persona professional serà responsable de les següents tasques:

- Atenció individual presencial o virtual, seguiment i derivació de casos.
- Disseny i dinamització de tallers, espais grupals i activitats psicoeducatives.
- Coordinació amb l'equip del servei de Joventut i altres serveis del territori.
- Participació en espais comunitaris, jornades i accions col·lectives.

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

Codi validació document:
15702200634375155024

Cort 14 · 08720 Vilafranca del Penedès
938 920 358 · www.vilafranca.cat

PLAN_GEN_SIGN
11/2025/1408



- Elaboració de continguts comunicatius i educatius.
- Registre de dades, seguiment estadístic i elaboració d'informes.
- Retorn periòdic a l'equip tècnic municipal i participació en l'avaluació del servei.

6. METODOLOGIA I PLANIFICACIÓ DEL SERVEI

La prestació del servei s'ha de fonamentar en un enfocament metodològic preventiu, educatiu i comunitari, amb perspectiva de drets i adequació a la diversitat juvenil. L'empresa adjudicatària haurà de garantir que les accions desenvolupades promoguin l'accés equitatiu i universal, la desestigmatització de l'atenció emocional i l'empoderament de les persones joves com a protagonistes del seu propi benestar.

6.1 Enfocaments metodològics

El servei haurà de desenvolupar la seva activitat d'acord amb els següents principis:

- **Centralitat de la persona jove:** l'acompanyament ha de respectar els ritmes, interessos, capacitats i voluntat dels i les joves, fomentant la presa de decisions informades.
- **Perspectiva preventiva i psicoeducativa:** es prioritzen les accions que promouen la cura, la gestió emocional i la prevenció de situacions de malestar.
- **Treball comunitari i de proximitat:** el servei s'ha de desplegar també en espais no formals, d'accés lliure i arrelats al territori.
- **Confidencialitat i privacitat:** tota actuació haurà de respectar el marc normatiu de protecció de dades i els protocols establerts pel servei de Joventut.
- **Diversitat i interseccionalitat:** la metodologia haurà d'atendre la diversitat cultural, sexual, funcional i socioeconòmica de la joventut.

6.2 Organització temporal de les actuacions

El servei haurà de presentar una proposta de planificació anual que contempli:

- Distribució temporal de l'atenció individual i accions grupals.
- Calendari estimat de tallers i activitats a La Nau i centres educatius.
- Programació d'accions col·lectives (jornades, campanyes, accions comunitàries).
- Temps dedicat a la coordinació tècnica, formació, elaboració de materials i avaluació.

Aquesta planificació s'haurà de revisar periòdicament amb el personal tècnic del servei de Joventut i ajustar-se a les prioritats establertes.

6.3 Sistema de registre i tractament de dades

L'empresa adjudicatària haurà d'utilitzar els instruments de registre i sistematització establerts pel servei de Joventut (físics o digitals), garantint:

- Recollida de dades sobre l'activitat (atencions, derivacions, tallers, impactes, etc.).

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

Codi validació document:
15702200634375155024



- Tractament estadístic i qualitatiu per a la memòria del servei i els informes trimestrals.
- Compliment estricte de la normativa en matèria de **protecció de dades personals (RGPD)**.
- Registre anonimitzat de les situacions ateses, en cap cas amb finalitats clíniques.

7. COORDINACIÓ INTERNA I EXTERNA

El servei haurà de garantir una coordinació fluida i continuada amb l'equip tècnic del servei de Joventut, així com amb els serveis municipals i agents externs que treballen en l'àmbit del benestar i l'acompanyament a joves. La coordinació es concep com a una dimensió estructural del servei, orientada a maximitzar la seva eficàcia, complementarietat i sostenibilitat.

7.1 Coordinació amb l'Ajuntament de Vilafranca del Penedès

L'empresa adjudicatària haurà de designar una **figura coordinadora** responsable del contracte, que actuarà com a interlocutora amb l'Ajuntament a tots els efectes de seguiment, incidències i valoració del servei. Aquesta figura:

- Haurà d'estar identificada en la documentació de la proposta.
- No serà necessàriament la professional que presta l'atenció directa.
- Assistirà a les reunions de seguiment i retorn tècnic.
- Garantirà la interlocució entre l'empresa i el servei de Joventut, així com la resolució àgil de qualsevol qüestió operativa o administrativa derivada de l'execució del contracte.

A més, la persona tècnica assignada al servei haurà de participar en les **reunions de coordinació mensuals amb el personal tècnic del servei de Joventut**, i en aquelles trobades extraordinàries que es convoquin per necessitats del servei.

7.2 Coordinació interna al Servei de Joventut

El servei haurà de mantenir una col·laboració estable amb:

- Les altres assessories del SIAJ (laboral, educativa, mobilitat).
- El personal informador del SIAJ, especialment amb la persona responsable del servei.
- L'equip de dinamització de La Nau.
- I en general, amb la resta del personal del servei que intervé directament amb les persones joves a través dels programes específics.

Aquesta coordinació inclourà la participació activa en accions compartides, espais col·lectius de treball, accions de promoció conjunta o detecció i derivació de casos entre serveis.

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

Codi validació document:
15702200634375155024



7.3 Coordinació amb serveis i agents del territori

El servei haurà de contribuir al treball en xarxa i cooperació amb:

- Serveis educatius (centres de secundària, EAP, EOEP...).
- Serveis de salut (CAPs, referents de benestar emocional, CSMIJ, CSMA...).
- Serveis socials municipals.
- Entitats i col·lectius juvenils.
- Programes supramunicipals com **Escolta Jove**, o accions promogudes per la Diputació de Barcelona i la Direcció General de Joventut.

Aquesta coordinació s'haurà de documentar en els informes periòdics i podrà incloure actuacions conjuntes, derivacions, reunions de casos o accions comunitàries compartides.

8. COMUNICACIÓ I VISIBILITAT DEL SERVEI

El servei haurà d'estar perfectament integrat dins les estratègies de comunicació del Servei de Joventut i, en concret, del SIAJ, garantint la visibilitat de l'Espai d'Escolta Emocional com a recurs accessible, segur i útil per a les persones joves del municipi. La comunicació serà entesa com a eina d'accés, normalització i promoció del benestar emocional i la salut mental entre la ciutadania jove.

8.1 Difusió i integració comunicativa

L'empresa adjudicatària haurà de garantir:

- La **difusió regular i actualitzada del servei** a través dels canals oficials del SIAJ (web, xarxes socials, plafons informatius, butlletins, etc.).
- La **visibilització de l'Espai d'Escolta Emocional** dins els suports informatius dels equipaments juvenils (SIAJ, La Nau i centres educatius).
- La **participació activa en les campanyes de comunicació impulsades pel servei de Joventut**, especialment les relacionades amb benestar, salut emocional, prevenció de riscos i promoció de drets.

8.2 Materials i llenguatge adaptat

El servei haurà de generar, si s'escau, materials gràfics, audiovisuals o digitals complementaris (díptics, cartells, vídeos, infografies, etc.), amb les següents característiques:

- Adaptats al **llenguatge i canals propis de la població juvenil**.
- Elaborats seguint criteris d'accessibilitat, inclusió i no estigmatització.
- Revisats i validats per l'equip tècnic del servei de Joventut abans de la seva publicació.

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

Codi validació document:
15702200634375155024



8.3 Imatge institucional

Tota la comunicació derivada del servei haurà de respectar les normes següents:

- Complir amb els **criteris d'imatge institucional de l'Ajuntament de Vilafranca del Penedès**, així com amb els requeriments gràfics i de logotips del SIAJ i del servei de Joventut.
- En cas de realitzar publicacions pròpies, l'empresa haurà de **sol·licitar autorització prèvia** per a la seva difusió.
- El servei haurà d'estar correctament identificat en tots els materials, amb una imatge coherent, clara i integradora.

9. SISTEMA DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ

El servei haurà d'implementar un sistema de seguiment i avaluació continuada que permeti mesurar la seva activitat, impacte i qualitat, i garantir una millora permanent en la prestació del servei. Aquest sistema ha d'estar alineat amb els requeriments tècnics del Servei de Joventut i els estàndards metodològics de la Xarxa Nacional d'Emancipació Juvenil (XNEJ).

9.1 Instruments i periodicitat

L'empresa adjudicatària haurà de presentar:

- **Informes mensuals de seguiment**, amb dades quantitatives i qualitatives d'activitat, acompanyats de reflexions operatives i propostes de millora.
- **Memòria anual del servei**, amb una anàlisi completa dels resultats assolits, el balanç d'objectius, i la proposta de línies estratègiques futures.
- **Retorn periòdic de l'activitat al Servei de Joventut**, a través de reunions de seguiment mensuals o puntuals, i documentació operativa.

9.2 Indicadors de seguiment

S'han de recollir com a mínim els següents indicadors:

Quantitatius:

- Nombre total de joves atesos i total d'atencions realitzades.
- Tipologia de les consultes (emocional, relacional, orientació, etc.).
- Nombre d'activitats grupals i de participants.
- Nombre d'accions en centres educatius i altres equipaments d'ús juvenil.
- Nombre de coordinacions realitzades amb serveis externs.
- Nombre de derivacions i serveis receptors.

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

Codi validació document:
15702200634375155024



Qualitatius:

- Grau de satisfacció de les persones joves ateses.
- Relació entre els objectius previstos i els resultats obtinguts.
- Grau d'accessibilitat i utilitat percebuda del servei.
- Avaluació dels canals i formats de comunicació.

L'empresa podrà proposar indicadors addicionals o instruments específics (enquestes, dinàmiques grupals, entrevistes...), sempre que siguin validats pel servei de Joventut.

9.3 Retorn i millora contínua

El sistema d'avaluació haurà de:

- Facilitar la reflexió estratègica compartida amb l'equip tècnic municipal.
- Permetre ajustar la planificació i les metodologies en funció de l'evolució de les necessitats juvenils.
- Incorporar les aportacions de les persones joves en el redisseny del servei, si s'escau.

Els informes i memòries s'han de lliurar en format digital editable, dins els terminis establerts, i podran ser objecte d'anàlisi tècnica o política dins del marc municipal de seguiment dels serveis de joventut.

10. Propostes de millora i innovació del servei

El servei haurà de demostrar capacitat d'adaptació, innovació i evolució contínua per tal de respondre als canvis en les necessitats de la població juvenil i a les tendències emergents en l'àmbit de la salut mental. Per aquest motiu, l'empresa adjudicatària haurà d'incorporar, dins la seva proposta tècnica i durant l'execució del servei, línies d'actualització metodològica, millora operativa i valor afegit estratègic.

10.1 Enfocament evolutiu

El servei haurà de ser sensible als canvis en els perfils juvenils, a l'aparició de noves formes de malestar emocional i a l'evolució dels contextos socials, culturals i tecnològics. Es valorarà especialment:

- La capacitat per **proposar noves modalitats d'atenció** (híbrides, itinerants, grupals, digitals...).
- La introducció d'**enfocaments innovadors** com el disseny de serveis participatius, l'ús de l'art com a eina emocional, o el treball interdisciplinari.

10.2 Millores en els canals i formats

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

Codi validació document:
15702200634375155024



L'empresa haurà d'aportar millores específiques en relació amb:

- L'ús **estratègic de les xarxes socials i eines digitals** per a la difusió, la comunicació amb joves i l'educació emocional.
- La **creació de materials propis** que afavoreixin la sensibilització i la divulgació de temes de salut emocional.

10.3 Valor afegit comunitari i territorial

Es valorarà la capacitat del servei per:

- Enfortir vincles amb l'entorn educatiu, social i sanitari.
- Participar activament en projectes de **territorialització de la salut mental juvenil**, en xarxa amb altres serveis i programes.
- Contribuir al reconeixement del servei com a **referent local de suport emocional jove**, des d'un posicionament públic, educatiu i no estigmatitzador

10.4 Sostenibilitat i transferibilitat

El servei haurà de promoure:

- L'elaboració de **materials, protocols o bones pràctiques** susceptibles de ser compartides amb altres municipis o serveis.
- La sistematització de l'experiència per afavorir-ne la consolidació, transferència i millora contínua.

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

Codi validació document:
15702200634375155024



Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

PLAN_GEN_SIGN
11/2025/1408

Codi validació document:
15702200634375155024

Cort 14 · 08720 Vilafranca del Penedès
938 920 358 · www.vilafranca.cat



Pàgina 15 de 15