



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRÀ EL CONTRACTE DE CONCESSIÓ DE SERVEIS  
RELATIU A LA GESTIÓ DEL SERVEI D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA NO RESIDENCIAL PER A  
INFANTS I ADOLESCENTS I LES SEVES FAMÍLIES – CENTRE OBERT “ELS PINS” DE CALELLA**



## Índex

|                                                                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| CLÀUSULA 1. Objecte del contracte .....                                                                                           | 3  |
| CLÀUSULA 2. Contextualització i marc normatiu .....                                                                               | 3  |
| CLÀUSULA 3. Descripció i objectius del servei .....                                                                               | 4  |
| CLÀUSULA 4. Aspectes metodològics .....                                                                                           | 6  |
| CLÀUSULA 5. Destinataris del servei i criteris d'accés al servei i finalització del mateix .....                                  | 8  |
| CLÀUSULA 6. Nombre de places del servei .....                                                                                     | 9  |
| CLÀUSULA 7. Dates de prestació del servei .....                                                                                   | 10 |
| CLÀUSULA 8. Espais i horaris .....                                                                                                | 10 |
| CLÀUSULA 9. Aspectes organitzatius i proposta d'activitats diàries pels infants .....                                             | 11 |
| CLÀUSULA 10. Activitats bàsiques adreçades a les famílies .....                                                                   | 12 |
| CLÀUSULA 11. Recursos humans, funcions a desenvolupar, competències i perfils professionals adscrits a cadascun dels serveis..... | 13 |
| Funcions professionals: .....                                                                                                     | 14 |
| CLÀUSULA 12. Obligacions de l'empresa adjudicatària.....                                                                          | 18 |
| CLÀUSULA 13. Drets i obligacions de l'Ajuntament .....                                                                            | 22 |
| CLÀUSULA 14. Subrogació de personal.....                                                                                          | 23 |
| CLÀUSULA 15. Relació amb les persones usuàries del servei .....                                                                   | 23 |
| CLÀUSULA 16. Difusió del servei. Documentació i Drets d'imatge .....                                                              | 25 |
| CLÀUSULA 17. Seguretat de la informació i protecció de les dades personals .....                                                  | 25 |
| CLÀUSULA 18. Règim sancionador .....                                                                                              | 27 |
| CLÀUSULA 19. Indemnitzacions .....                                                                                                | 28 |
| CLÀUSULA 20. Finalització del contracte i traspàs .....                                                                           | 28 |
| CLÀUSULA 21. Planificació i avaluació.....                                                                                        | 29 |



## CLÀUSULA 1. Objecte del contracte

El present Plec de prescripcions tècniques, té per objecte regular les condicions tècniques particulars relatives a la contractació del Servei d'Intervenció Socioeducativa no residencial per a infants i adolescents i les seves famílies, que es trobin en una situació de vulnerabilitat i/o risc social, dins els serveis i recursos que s'ofereixen des dels serveis socials bàsics de l'Ajuntament de Calella donant compliment a les mesures d'atenció social i educativa davant les situacions de risc, desenvolupant serveis preventius en l'entorn més proper a l'infant, adolescent i la seva família.

Es planteja la contractació del servei d'atenció diürna de 6 a 16 anys i el servei d'intervenció per a pares, mares, tutors o guardadors, amb infants i adolescents en situació de risc de 6 a 16 anys, ambdós serveis prestats de forma integrada

## CLÀUSULA 2. Contextualització i marc normatiu

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

**Els serveis socials bàsics (SSB) constitueixen la porta d'entrada i el primer nivell del sistema de serveis socials.**

A l'article 17 **de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials**, es defineixen les funcions dels serveis socials bàsics. Dels quals destaquen: c) Valorar i fer els diagnòstics social, socioeducatiu i sociolaboral de les situacions de necessitat social a petició de l'usuari o usuària, del seu entorn familiar, de convivència o social o d'altres serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, d'acord amb la legislació de protecció de dades. **f) Acomplir les actuacions preventives, el tractament social o socioeducatiu i les intervencions necessàries en situacions de necessitat social i fer-ne l'avaluació.** g) Intervenir en els **nuclis familiars o de convivència en situació de risc social, especialment si hi ha menors.** h) Impulsar projectes comunitaris i programes transversals, especialment els que cerquen la integració i la participació socials de les persones, les famílies, les unitats de convivència i els grups en situació de risc. **j) Prestar serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents.** l) **Promoure mesures d'inserció social, laboral i educativa.**

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

**La Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència**, defineix les situacions de risc com les situacions en què el desenvolupament i el benestar de l'infant o l'adolescent es veuen limitats o perjudicats per qualsevol circumstància personal, social o familiar, sempre que per a la protecció efectiva de l'infant o l'adolescent no calgui la separació del nucli familiar. Així mateix, estableix les mesures d'atenció social i educativa que es poden prestar un cop valorada la situació de risc.



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

Emparant-nos en l'article 104 de la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, **s'escau desplegar serveis preventius que donin resposta des del medi d'origen a les necessitats dels infants i adolescents en situacions risc i de les seves famílies.**

El Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la **Cartera de Serveis Socials 2010-2011, prorrogada per la Llei 1/2014, del 27 de gener, de pressupostos de la Generalitat de Catalunya per al 2014 incorpora, dins dels serveis socials bàsics, els serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents.**

El departament de Treball, Afers Socials i Famílies i les entitats municipalistes ha **definit el nou model de serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per infants i adolescents en situació de risc i les seves famílies**, que ha de servir com a guia fins a la regulació normativa d'aquestes serveis.

Segons **la Cartera de Serveis Socials 2010-2011 el Servei d'Intervenció Socioeducativa (SIS) és una prestació garantida**, i té com a finalitat fonamental assegurar que els progenitors o les persones que tinguin la tutela o la guarda dels infants o adolescents tinguin l'oportunitat d'oferir-los aquest nivell bàsic que necessiten per a un desenvolupament integral adequat (article 18.2 de la Convenció sobre els Drets de l'Infant, i articles 12.1 i 12.2, 37.3 i 37.4 i 41 de la Llei dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència).

Per tant, és objecte d'aquest Plec la contractació de la gestió del Servei d'Intervenció Socioeducativa (SIS) i, en concret, de les següents línies:

- **Línia 2: Servei d'atenció diürna d'infants i adolescents.**
- **Línia 3: Servei d'intervenció en famílies amb infants i adolescents en situació de risc.**

### CLÀUSULA 3. Descripció i objectius del servei

Partint del nou model del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, que estableix diferents tipus de servei segons edat i/o actuació, l'objecte de contractació d'aquests plecs, dins de la prestació del servei de SIS, es desenvoluparan les següents línies:

#### Línia 2: Servei d'atenció diürna d'infants i adolescents

**Descripció:** Servei diürn per l'atenció d'infants i adolescents en situació de risc, fora de l'horari escolar en els períodes lectius, que dona suport, estimula i potencia l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i l'esbarjo, i compensa les mancances dels infants i adolescents atesos mitjançant el treball individualitzat, el grupal, el treball en xarxa i amb la comunitat.



Aquest servei es pot prestar integrat amb la resta de serveis d'intervenció socioeducativa.

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

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

### Funcions

- Proporcionar un espai d'acolliment i convivència.
- Oferir atenció individualitzada i en grup als infants i adolescents en situació de risc.
- Compensar la manca de cobertura de les necessitats bàsiques de l'infant o l'adolescent pel seu nucli familiar.
- Fomentar hàbits de conducta que garanteixin una bona relació amb l'entorn escolar, familiar i social.
- Donar suport, estimular i potenciar els aprenentatges dels menors com a reforç del treball escolar.

Les intervencions estaran fonamentades en el propi menor, l'atenció grupal, el treball amb la família i el treball en xarxa i amb la comunitat, amb la finalitat d'establir una acció educativa integral de l'infant i l'adolescent.

### Línia 3: Servei d'intervenció en famílies amb infants i adolescents en situació de risc

**Descripció:** Conjunt d'actuacions professionals dirigides a donar a les famílies el recolzament necessari perquè puguin atendre els seus fills o filles en situació de risc, fomentant, mitjançant el treball individual o grupal, l'adquisició d'habilitats i hàbits de conducta, tant pel que fa a capacitats personals com capacitats relacionals dirigides a disminuir la situació de risc.

Aquest servei es pot prestar integrat amb la resta de serveis d'intervenció socioeducativa.

**Objecte:** Proporcionar atenció i prestar el recolzament necessari a les famílies amb infants i adolescents en situació de risc per aconseguir, en la mesura que es pugui, que aquests tinguin cobertes les seves necessitats bàsiques en el seu nucli familiar i evitar l'agreuament de la situació de desprotecció.

### Funcions

- Orientar, assessorar i recolzar a la família o unitat de convivència de l'infant o adolescent.



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

### CLÀUSULA 4. Aspectes metodològics

Les gestions que es desenvolupin per a la realització dels serveis s'han de regir per allò que vingui especificat en aquest plec de prescripcions tècniques, i en el seu defecte, han d'obtenir en tot moment el vistiplau de l'Ajuntament.

La metodologia d'intervenció estarà basada en cinc pilars: el mateix infant, el grupal, la família, el treball en xarxa i la comunitat. Poder garantir una acció educativa que inclogui aquests cinc nivells de forma global ens permetrà realitzar una intervenció de l'infant i adolescent de forma integral, així com a les seves famílies.

L'espai no ha de ser finalista, ni únic. S'ha de preveure que l'infant o adolescent pugui fer servir altres recursos del territori que ajudin a la seva socialització mentre està a l'espai o en el moment que assoleix els objectius educatius per als quals va ser derivat al servei.

#### - Atenció Individualitzada

L'atenció individualitzada és l'espai d'intervenció on es tracta l'infant o el nucli familiar de forma única, presencial i dedicant un temps exclusiu d'escolta; afavorint els recursos i potencialitats de la pròpia persona, donant espais d'autoreflexió, o simplement de descàrrega emocional.

Les activitats pròpies d'aquesta fase són l'entrevista amb la família, les tutories amb els infants i adolescents, així com totes aquelles intervencions que permetin aquest espai d'actuació.

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

- És important que a l'entrevista amb la família es reforcin les actituds positives de l'infant o adolescent per tal de poder modificar els factors de risc.
- El document de referència és el PEIF. En aquest es concreta el pla de treball individualitzat i es recullen el procés d'intervenció.
- Cal fer sortir en l'establiment d'acords amb la família els interessos dels infants i joves. D'aquesta manera donarem importància a l'infant dins del funcionament de la dinàmica familiar, que en determinats contextos queda amagat.



- És necessari establir fites i objectius mesurables, de manera que sigui evident per part de la família el procés de millora de l'infant i el propi. És a dir, és important que la família sigui conscient dels avenços.

### - Treball de grup i convivència

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

La finalitat individual des d'un nivell grupal i/o comunitari permet incidir al mateix temps en varis individus, així com augmentar l'eficàcia en els resultats obtinguts en cada cas.

També permet assolir objectius que no són abordables des de l'atenció individualitzada. A més a més, la relació entre les persones que comparteixen una mateixa necessitat i/o problema permet complementar perfectament l'ajuda proporcionada pel/la professional a través de la intervenció individual.

Els programes socioeducatius per poder desenvolupar, a mode orientatiu són:

- Suport al procés d'escolarització.
- Competència social i dinàmiques de participació.
- Mediació en l'àmbit socioeducatiu.
- Educació per la salut.

### - Intervenció amb en famílies amb infants i adolescents

Atenent a les potencialitats del treball en grup, es considera fonamental en el marc del projecte dels SIS, desenvolupar programacions i projectes destinats als grups de pares i mares. L'objectiu finalista del treball de grup amb les famílies serà, en tots els casos, proporcionar eines necessàries per a les funcions parentals.

A més d'aquest acompanyament per part del servei de SIS, es poden contemplar xerrades formatives (nutrició, salut infantil, educació) i la realització de diferents tallers (cuina en família, gestió econòmica, pautes educatives, hàbits i límits, etc...).

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





### - Treball en xarxa i comunitari

En relació al treball territorial i comunitari, el SIS haurà de:

- Coordinar-se amb la xarxa territorial, pel desenvolupament i execució dels serveis i projectes, i en xarxa amb la resta de serveis i agents socials de ciutat.
- Participar en projectes de la xarxa territorial.
- Donar visibilitat al SIS com un servei més de l'entramat territorial.
- Promoure la participació de famílies i infants del SIS en la comunitat territorial.
- Dissenyar i organitzar accions dirigides al coneixement d'altres serveis, equipaments i entitats existents per part de les seves famílies i infants del SIS amb l'objectiu que puguin gaudir d'elles i vincular-se.

### CLÀUSULA 5. Destinataris del servei i criteris d'accés al servei i finalització del mateix

La població destinatària s'adreça prioritàriament a infants i joves en situació de risc social i/o situació de vulnerabilitat i a les seves famílies.

S'atendran infants amb edats compreses entre els 6 i els 12 anys, que cursin educació primària i educació secundària obligatòria i que estiguin empadronats a Calella.

Excepcionalment, s'admetran alumnes que, tot i no complir amb el requisit de l'edat, encara estiguin cursant primària o educació secundària obligatòria, sempre prèvia valoració dels serveis socials bàsics.

#### a. Criteris d'accés al servei:

Els requisits per accedir a aquest servei són els establerts en el Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària: els infants i adolescents han de viure en l'àmbit de l'àrea bàsica respectiva i cal la comunicació i autorització dels pares, tutors o guardadors, dins els períodes establerts.

Els SIS van destinats a infància en risc d'acord amb centres de serveis socials.

Els centres oberts, per tant, hauran de garantir que un mínim de 50% del total de les places estaran destinades a atendre casos en situació de risc, derivats dels EAIA (Equips Especialitzats d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència) i/o dels Centres de Serveis Socials.

Des de la corporació municipal es podran establir altres criteris d'admissió, atenent les necessitats de la població, a la normativa vigent en cada moment.

#### b. Criteris de finalització del servei:

La finalització de l'estada dels usuaris a qualsevol dels serveis es farà per:

- Consecució dels objectius proposats.





- Acabament de la activitat o projecte.
- Demanda de la família.
- Valoració tècnica.

### CLÀUSULA 6. Nombre de places del servei

El nombre màxim de nens/es per servei és de 65 places, distribuïts en 6 grups: petits, mitjans, grans, adolescents i joves, i les seves famílies

| GRUPS               | Places                                                                                          |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Grup 1: Petits      | 15 places                                                                                       |
| Grup 2: Mitjans     | 15 places                                                                                       |
| Grup 3: Grans       | 15 places                                                                                       |
| Grup 4: Adolescents | 15 places                                                                                       |
| Grup 5: Joves       | 5 places                                                                                        |
| Grup 6: Famílies    | Durant el curs es podran fer diferents grups, atenent a les necessitats i demandes dels servei. |

El nombre màxim d'infants podrà reduir-se en el cas que s'atengui algun infant amb necessitats educatives especials (discapacitats, amb problemes de salut o trastorns del comportament), amb l'informe previ dels serveis socials.

El/la responsable del servei del SIS haurà de comunicar a serveis socials les faltes d'assistència de l'infant i/o adolescent i/o famílies.

La concessionària haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des dels Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament de Calella, que a tots els efectes seran considerades usuàries del servei.

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

La concessionària haurà d'informar expressament a l'ens local, a través dels canals de coordinació establerts de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació.



## CLÀUSULA 7. Dates de prestació del servei

El funcionament del servei ha de seguir una programació d'acord amb els calendaris escolars (setembre a juny).

El SIS es prestarà com a mínim, des de l'1 d'octubre fins al 21 de juny de cada any i romandrà tancat els dies festius i els caps de setmana.

Durant el mes de setembre, s'hauran de recollir les inscripcions i realitzar les programacions i el final de juny s'hauran de realitzar les avaluacions, la memòria i el tancament del servei.

Els dies d'obertura bàsics són de dilluns a divendres per a l'atenció directe dels infants i les famílies, així com per les actuacions tècniques i administratives.

## CLÀUSULA 8. Espais i horaris

L'Ajuntament de Calella adscriu cinc aules, una d'elles amb despatx, de l'equipament situat a la Fàbrica Llobet-Guri, ubicada al carrer Sant Jaume, número 152 de Calella.

L'Ajuntament es reserva el dret de substituir total o parcialment, aquesta ubicació per una altra.

La distribució dels infants a cada grup no dependrà només de l'edat cronològica, sinó també de l'edat de maduració de cada infant.

**La organització setmanal del Servei d'Intervenció Socioeducativa per l'atenció directe serà la següent:**

| PROFESSIONALS       | Dilluns | Dimarts                   | Dimecres | Dijous                    | Divendres                                                                                                    |
|---------------------|---------|---------------------------|----------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Educador + monitor  | PETITS  | MITJANS                   | PETITS   | MITJANS                   | Tutories individuals i familiar + Suport psicològic + Activitats grupals amb famílies + Projectes compartits |
| Educador + monitor  | GRANS   | ADOLESCENTS               | GRANS    | ADOLESCENTS               |                                                                                                              |
| Psicòloga + monitor | JOVES   | Escolta Jove<br>Psicòloga | JOVES    | Escolta Jove<br>Psicòloga |                                                                                                              |

L'horari d'atenció directe als infants serà de 17:00 hores a 19:30 hores, és a dir, s'oferiran 5 hores/setmana d'atenció directe als infants dels grups petits, mitjans, grans, adolescents i joves.

Els divendres quinzenals (en funció dels grups de dilluns-dimecres o dimarts-dijous) es realitzaran les activitats grupals amb famílies o el desenvolupament d'altres projectes i/o per tutories o sessions psicològiques.



El conjunt dels serveis del programa serà de dilluns a divendres i l'assistència de cada infant serà de 2 dies fixes en cas del Programa Educatiu Individual i Familiar (PEIF), per oferir la possibilitat que es compagini l'assistència al servei amb algun altre recurs o activitat que es valori necessària o adient en el pla de treball establert, sobretot en el grup de adolescents i joves.

**La organització setmanal del Servei d'Intervenció Socioeducativa per l'atenció directe i pels professionals serà la següent:**

| Horari           | Tasca a desenvolupar      |
|------------------|---------------------------|
| 16 a 17 hores    | Treball intern            |
| 17 a 19.30 hores | Atenció directe als grups |
| 19:30 a 20 hores | Valoració i tancament     |

La coordinadora del servei haurà de complementar les establertes a la taula anterior, amb la resta d'hores estipulades per contracte, amb un matí destinat a gestions internes

### CLÀUSULA 9. Aspectes organitzatius i proposta d'activitats diàries pels infants

Les activitats mínimes que ha d'integrar el Servei d'Intervenció Socioeducativa són:

1. Acol·lida i berenar: És un espai diari, l'objectiu bàsic d'aquest espai és donar la benvinguda als infants i adolescents, intercanviar les vivències més quotidianes amb ells, interessant-se per l'estat emocional dels infants i joves. Tot seguit, es destina un espai al treball dels hàbits saludables mitjançant l'oferiment als infants i adolescents d'un berenar saludable i equilibrat i un espai de relació entre infants i educadors/es.
2. Espai d'aprenentatge o reforç escolar: Inclou les activitats de reforç als aprenentatges, de diversos tipus, tenint en compte l'edat dels diferents grups d'infants i adolescents i utilitzant en la mesura del possible metodologies innovadores.
3. Activitats socioeducatives: Han de ser activitats que fomentin les competències relacionals i socials, l'educació en valors, el lleure, l'expressió, el creixement personal, un projecte de futur, orientació sociolaboral. Inclou un ampli ventall d'activitats, de diferents tipus, algunes poden ser de l'àmbit del lleure, però tenen una marcada intencionalitat educativa.
4. Tallers: El SIS oferirà al llarg del curs tallers per als infants i/o adolescents de diverses tipologies artístic, teatre, musicals, de circ, de dansa... que seran impartits per talleristes especialitzats en les temàtiques dels tallers.



5. Acompanyament socioeducatiu dels infants/adolescents: Inclou aquells espais de tutoria de l'educador/a amb l'infant o adolescent que tenen com a objectiu l'acompanyament socioeducatiu
6. PEIFs (Plans Educatius Individuals i Familiars): Eina de treball que desenvolupa el/la tutor/a de l'infant, en la qual recull els objectius concrets a treballar amb cada infant i/o adolescent i la seva família, adequant-se a les seves necessitats individuals i familiars. Els PEIFs s'elaboren amb aquells infants i/o adolescents que presenten un conjunt de problemàtiques de major intensitat. S'elabora tenint en compte les aportacions d'altres professionals de recursos externs (educadors socials, treballadors socials, mestres, metges, etc).
7. Espais de participació dels infants i/adolescents (Assemblees o altres espais grupals): Adreçades a un grup o varis d'infants i/o adolescents del centre obert i dinamitzades pels educadors/es del Centre Obert.
8. Activitats de promoció de l'activitat física i la salut: Activitats que es poden realitzar en els espais del centre, espais oberts exteriors o centres esportius.
9. Activitats adreçades al coneixement de l'entorn: Són totes aquelles activitats que es realitzen fora de l'entorn del centre obert i que promouen el coneixement i vinculació al territori.

## CLÀUSULA 10. Activitats bàsiques adreçades a les famílies

Les activitats adreçades a les famílies inclouen dos nivells diferenciats:

1. Nivell d'acollida, orientació i seguiment de les famílies: En el moment d'inscripció de l'infant al Centre Obert, es portarà a terme una entrevista d'acollida per part d'un/a professional del servei, al llarg del seguiment es farà un mínim de 2 entrevistes amb cada família dels infants que tenen PEIF i aquelles que el/la professional consideri necessari, ja sigui a proposta del professional o a petició de les famílies.
2. Nivell de participació de les famílies a la dinàmica del servei de Centre Obert: La participació de les famílies al SIS es farà atenent a tres tipus d'estratègies:

### a. Participació de les famílies en els espais d'activitats dels infants i/o adolescents:

Un mínim de 2 cops al mes i un màxim de 4 cops al mes, preferentment, els divendres, es convidarà a participar a les famílies dels infants i/adolescents en alguna de les activitats que realitza el grup al qual pertany el seu fill/a. Hi haurà un màxim d' entre 10-15 famílies participant alhora en les activitats. No s'estableix un mínim de participació de les famílies.

D'aquesta manera, es pretén oferir espais de relació entre els infants i la seva família en un context socioeducatiu, lúdic, que els permeti ampliar els seus recursos i competències.

### b. Espai de Trobada: "Els divendres al Centre "

S'oferirà a les famílies la possibilitat de participar un mínim de dos divendres al mes en grups de trobada. Els/les professionals que dinamitzaran aquests espais, els organitzaran i constituïran en funció del nombre de famílies que participin. Els/les professionals faran propostes de temes de



conversa de forma natural que puguin ser de l'interès de les famílies en relació a l'educació i acompanyaments dels seus fills/es, deixant espai a temes que suggereixin les famílies i obrint l'espai a que aquestes plantegin els seus neguits, dubtes...

**c. Activitats de participació de les famílies en celebracions o altre tipus d'activitats puntuals.**

L'equip educatiu motivarà, convocarà i organitzarà la participació de les famílies en activitats/celebracions com ara : carnestoltes, festa del Nadal o, d'altres.

## **CLÀUSULA 11. Recursos humans, funcions a desenvolupar, competències i perfils professionals adscrits a cadascun dels serveis**

El conveni col·lectiu que ha de regir la contractació serà el que l'empresa que resulti adjudicatària estableixi d'acord amb la normativa laboral vigent; l'Ajuntament de Calella només pren com a referència el conveni català d'acció social amb infants, joves i famílies i d'altres en situació de risc per als anys 2013-2018 – Resolució TSF/2786/2017, Resolució EMT/1721/2025 o d'altres que el rellevin per determinar el càlcul de costos del servei.

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

L'empresa concessionària ha de tenir en compte les propostes i requeriments en matèria de qualificacions, certificacions i acreditacions professionals amb la finalitat de fer les adaptacions pertinents.

S'estima que l'equip mínim de treball per portar a terme les funcions anomenades, ha d'estar format pels següents professionals:

| Professional       | Nombre de professionals | Titulació                                                  | Horari                                          |
|--------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Coordinador/a      | 1                       | Titulació universitària en l'àmbit de les ciències socials | 20 hores<br>Dilluns a divendres (16 a 20 hores) |
| Educador/a socials | 2                       | Grau en Educació Social                                    | 20 hores<br>Dilluns a divendres (16 a 20 hores) |
| Monitor/a          | 3                       | CFGS d'integració social o monitors de temps de lleure     | 20 hores<br>Dilluns a divendres (16 a 20 hores) |
| Psicòleg/a         | 1                       | Grau en Psicologia                                         | 10 hores                                        |

- Podran disposar també d'alumnes en pràctiques o voluntaris, sempre que la vinculació amb l'empresa s'adeqüi a algun dels règims legals aplicables.
- Els/les professionals del Servei d'Intervenció Socioeducativa, hauran de tenir una experiència mínima d' 1 any en serveis d'atenció a la infància i /o adolescència, i/o formació complementària en l'àmbit de la infància i /o adolescència.



Aquests llocs de treball s'hauran d'adaptar a les funcions i condicions dels llocs de treball descrits en el present Plec de prescripcions tècniques particulars.

### Funcions professionals:

#### Com a coordinador/a del servei haurà de complir les següents funcions:

- **Funcions en relació a la família:**
  - o Exercir com a figura de referència del servei.
  - o Informar i orientar a la família sobre l'organització i les funcions del servei.
  - o Acordar les condicions d'assistència, participació i compromís en relació amb el projecte educatiu de centre segons el pla de treball establert.
  - o Col·laborar i garantir el compliment del pla de treball establert.
  - o Atendre els suggeriments, les demandes i les queixes de la família.
- **Funcions en relació a l'infant i l'adolescent:**
  - o Exercir com a figura de referència del servei.
  - o Participar en la gestió del procés d'alta i baixa en el servei.
- **Funcions en relació a l'equip educatiu i col·laboradors:**
  - o Gestionar la resolució alternativa al conflicte entre infants i l'equip educatiu.
  - o Liderar i participar en les reunions de l'equip interdisciplinari.
  - o Garantir la qualitat de les intervencions amb els infants i els adolescents i les seves famílies.
  - o Coordinar l'actuació conjunta dels professionals de l'equip.
  - o Donar suport tècnic als professionals.
  - o Implantar i fer seguiment del projecte educatiu del centre (PEC).
  - o Coordinar, supervisar i avaluar periòdicament el grau d'assoliment dels objectius del PEC, el grau de qualitat i el grau de satisfacció dels infants, dels adolescents i de les famílies.
  - o Elaborar, executar i revisar, la programació anual de les activitats i la memòria del servei.
  - o Revisar i avaluar periòdicament l'elaboració del projecte educatiu individual i familiar (PEIF).
- **Funcions en relació als Serveis Socials municipals:**
  - o Representar a l'equip del Servei d'Atenció Diürna davant els tècnics de l'EBAS
  - o Garantir la coordinació de l'equip del SIS amb l'equip de l'EBAS
  - o Registrar les actuacions d'acord als models facilitats per l'adjudicatari i complimentar les informacions requerides.
- **Funcions en relació a la comunitat i l'entorn:**
  - o Garantir i participar en les xarxes d'atenció a la infància i l'adolescència existents en l'entorn.

#### Com a educador/a social les funcions dins la dinàmica del servei són:

- **Funcions en relació a la família:**
  - o Acollir i informar la família sobre el funcionament i la finalitat del servei i ajustar les seves expectatives.





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

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

- Analitzar la informació rebuda de l'infant i l'adolescent per conèixer la seva realitat familiar i sociocultural.
- Acollir a l'infant i l'adolescent i donar-li a conèixer el servei.
- Observar l'infant i l'adolescent per detectar les seves necessitats socioeducatives.
- Identificar la motivació i les necessitats de l'infant i l'adolescent.
- Elaborar el projecte educatiu individual i familiar (PEIF).
- Facilitar l'adquisició d'hàbits, valors i aprenentatges positius.
- Afavorir el desenvolupament personal de l'infant i l'adolescent.
- Observar l'infant i l'adolescent en tot el seu procés per l'adaptació contínua del projecte educatiu individual i familiar (PEIF).
- Orientar i acompanyar a l'infant i l'adolescent en les diverses etapes escolars.
- Donar suport als aprenentatges escolars..
- Programar, desenvolupar i avaluar les activitats educatives.
- Realitzar les tutories individualitzades.
- Donar suport emocional a l'infant i a l'adolescent.
- Detectar i prevenir situacions de risc.
- Fomentar la participació de l'infant i l'adolescent en el seu projecte educatiu individual i familiar (PEIF).





- Potenciar la convivència i el respecte mutu.
  - Afavorir la integració al grup d'iguals en i amb l'entorn.
  - Gestionar els conflictes de forma positiva entre les persones usuàries del servei.
  - Fer el seguiment i l'avaluació del projecte educatiu individual i familiar (PEIF).
  - Elaborar projectes d'activitats en grup i activitats extraordinàries.
  - Participar en el procés de finalització de l'estada de l'infant i l'adolescent en el servei.
  - Facilitar el coneixement i la participació d'altres recursos de la comunitat.
  - Registrar la informació d'acord als models facilitats per l'adjudicatari i complimentar els apartats acordats en l'aplicació informàtica corresponent.
- **Funcions en relació a l'equip educatiu i col·laboradors:**
- Participar amb l'equip interdisciplinari en l'elaboració, en l'execució i en l'avaluació del projecte educatiu del centre (PEC) tenint en compte la seva adequació a les necessitats dels infants i adolescents i les seves famílies.
  - Elaborar, executar i avaluar els projectes formatius amb les famílies en coordinació amb la resta dels professionals del servei.
  - Elaborar, executar i avaluar el pla de treball en coordinació amb la resta dels/les professionals del servei i dels serveis socials municipals.
  - Col·laborar en l'execució, en la revisió i en l'aplicació del reglament de règim intern, els protocols, la programació anual de les activitats i la memòria del servei.
  - Detectar i informar de les mancances educatives i/o formatives dels infants i adolescents i les seves famílies.
  - Participar en l'elaboració del disseny de la documentació educativa pels infants, adolescents i les seves famílies.
  - Participar en les reunions d'equip i en la presa de decisions.
  - Donar suport tècnic, acompanyament i formació als/les alumnes de pràctiques i personal voluntari, si s'escau.
  - Oferir suport emocional i professional a l'equip.
  - Compartir coneixement i treballar en la mateixa línia educativa.
  - Informar a l'equip sobre les incidències i les situacions que puguin afectar el desenvolupament dels infants i els adolescents i les seves famílies.
  - Proposar accions de millora educativa pels infants i adolescents i les seves famílies.
  - Detectar i informar de les mancances dels recursos materials i fer propostes de millora.
  - Participar en l'avaluació periòdica del grau d'assoliment dels objectius del servei, proposant i modificant les estratègies i metodologies per adequar-les, si s'escau, a la realitat específica dels usuaris en el seu territori.
- **Funcions en relació als serveis socials municipals:**
- Fer el seguiment i avaluació del PEIF en coordinació amb els equips de serveis socials bàsics del municipi.
  - Col·laborar en la gestió interna dels espais, dels equipaments i dels materials.
  - Aportar dades per a la memòria.
  - Participar en la planificació d'activitats internes i innovadores.
  - Elaborar informes i protocols d'actuació a petició dels referents dels Serveis Socials municipals en un termini màxim de dues setmanes.



## - Funcions en relació a la comunitat i l'entorn:

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

## Com a monitor/a les funcions dins la dinàmica del servei són:

### - Funcions en relació a la família:

- Informar a la família sobre el desenvolupament de les activitats diàries.
- Detectar situacions de negligència i desatenció.
- Notificar situacions de negligència i desatenció a l'equip i al/la coordinador/a.
- Col·laborar i potenciar la implicació, de les famílies en les activitats del servei.
- Esdevenir suport en la realització de les tasques educatives.
- Promoure pautes educatives consensuades amb la família.
- Rebre i canalitzar a l'equip les demandes, queixes i suggeriments.
- Col·laborar en la recepció de les famílies en el dia a dia.
- Registrar la informació d'acord als models facilitats per l'adjudicatari i complimentar els apartats acordats en l'aplicació informàtica corresponent

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

- Col·laborar amb l'equip interdisciplinari en l'elaboració del projecte educatiu individual i familiar (PEIF).
- Col·laborar en la recepció de l'infant en el dia a dia.
- Potenciar les habilitats socials per afavorir l'autonomia personal i social.
- Potenciar i fomentar els hàbits higiènics, alimentaris, de salut i d'estudi.
- Potenciar la participació de l'infant i l'adolescent en les activitats del servei.
- Afavorir la cohesió i la integració del grup d'infants i adolescents, mitjançant tècniques i estratègies de grup.
- Donar suport a la realització de les activitats del projecte educatiu individual i familiar (PEIF).
- Observar a l'infant i l'adolescent en les activitats que es portin a terme.
- Detectar, prevenir i intervenir en situacions conflictives.
- Cercar recursos de la comunitat per l'execució d'activitats.
- Dissenyar i crear materials educatius per a la realització d'activitats.
- Dur a terme dinàmiques de grup facilitant la participació.
- Detectar necessitats a partir de l'observació i de l'escolta activa.
- Detectar i prevenir necessitats i conductes de risc.
- Informar i comunicar les situacions de risc detectades a l'equip i al coordinador del servei.
- Establir vincles afectius i de confiança amb l'infant i l'adolescent de manera eficaç per afavorir el seu creixement.
- Donar pautes als infants i adolescents posant els límits a les seves actuacions.
- Afavorir les actituds positives de l'infant i l'adolescent per adquirir més capacitats de resiliència.
- Registrar la informació d'acord als models facilitats per l'adjudicatari i complimentar els apartats acordats en l'aplicació informàtica corresponent.



### - Funcions en relació amb l'equip educatiu i col·laboradors:

- Col·laborar amb l'equip interdisciplinari en l'elaboració projecte educatiu individual i familiar (PEIF).
- Aportar propostes d'activitats i nous projectes.
- Dinamitzar el grup de voluntaris, si s'escau.
- Col·laborar en la gestió interna dels espais i de l'equipament.
- 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.
- Participar en espais d'intercanvi entre els professionals dels diferents nivells d'actuació i grups del servei.
- Donar suport tècnic, acompanyament i formació als alumnes de pràctiques, si s'escau.
- Col·laborar en l'avaluació i execució de memòries.

## CLÀUSULA 12. Obligacions de l'empresa adjudicatària

El servei objecte del contracte es desenvoluparà respectant les normes sociolaborals vigents a Espanya i en la Unió Europea, i de l'Organització Internacional del Treball. En la determinació del pressupost del contracte s'haurà de tindre en compte el salari base i totes aquelles retribucions establertes en el conveni, pactes o contractes laborals que resultin de l'aplicació al contracte.

En el desenvolupament del servei objecte del contracte s'hauran d'adoptar, en tot cas, les mesures previstes en matèria de seguretat i salut en el treball, i les mesures necessàries per evitar que de l'execució del contracte es puguin derivar danys al personal municipal o a la ciutadania en general.

L'empresa adjudicatària en el moment de formalitzar el contracte, acreditarà mitjançant declaració responsable l'afiliació i l'alta de la Seguretat Social de les persones treballadores destinades a l'execució del contracte.

En tot cas s'haurà de respectar el principi de no discriminació per raó de gènere i s'haurà d'evitar l'ús del llenguatge i imatges sexistes, que es fa extensiu a la documentació que presentin els licitadors.

A l'inici de l'execució del contracte de l'empresa adjudicatària haurà de presentar un Pla d'igualtat entre homes i dones durant l'execució del contracte, en els termes que estableix la Llei orgànica 3/2017 sobre la igualtat efectiva entre homes i dones.

L'empresa adjudicatària haurà de complir en tot moment tots els requisits de gestió ambiental que disposa l'Ajuntament de Calella, amb el propòsit d'utilitzar productes de baix consum de recursos i materials, reduir les emissions contaminants, i minimitzar la generació de residus i incentivar la seva valorització energètica, així com l'economia circular.

L'equip tècnic que es defineixi per a la prestació del servei realitzarà les tasques de gestió tècniques econòmiques i administratives pròpies de la gestió dels centres SIS i descrites en aquest Plec.



La dedicació i distribució horària de l'equip tècnic estarà subjecte a l'horari de funcionament i activitats del SIS (atenció al públic, obertura i tancament, activitats de coordinació i gestió d'activitats de caràcter extraordinari en què participin...).

La selecció dels/de les professionals que configurin l'equip tècnic és a càrrec de l'empresa concessionària, però ha d'obtenir el vistiplau de l'Ajuntament de Calella. Qualsevol canvi haurà de ser comunicat al responsable del contracte i haurà d'obtenir també el vistiplau.

Les substitucions dels/de les professionals que siguin necessàries per tal de garantir la prestació del servei, seran a càrrec de l'empresa concessionària i es faran previ acord amb l'Ajuntament de Calella per tal d'assegurar el nivell de professionalitat i qualitat necessari.

L'empresa ha de garantir que les substitucions es facin amb personal que compleixi els requisits formatius exigits en aquest Plec. La persona que fa la substitució ha de tenir el mateix perfil professional i formatiu que la persona a la substitueix.

La concessionària vetllarà per la formació i millora dels professionals que componen l'equip tècnic i a participar en sessions de supervisió.

L'empresa concessionària haurà de garantir com a mínim les següents actuacions:

- Atenció als usuaris del servei d'atenció diürna i del servei d'intervenció amb famílies amb infants i adolescents en situació de risc.
- Programació i realització d'activitats socioeducatives.
- Aportació i complementació de la documentació mínima requerida.
- Desenvolupament de les funcions pròpies del SIS indicades als objectius i les activitats pròpies de les línies d'intervenció.
- Fer un bon ús de les instal·lacions i materials del servei.
- Coordinació funcional amb els equips bàsics d'atenció social primària, i altres serveis.
- Redacció d'una memòria anual del servei i participació a les valoracions i modificacions anuals.
- Fer reunions de coordinació per valorar i avaluar el desenvolupament de les accions.
- Presentació d'una memòria anual valorativa de l'activitat general del projecte facilitar dades d'explotació de les activitats dels centres a demanda de l'Ajuntament.
- Adjudicar una figura de coordinació del projecte, amb l'objectiu de garantir les coordinacions tècniques i funcionals entre Ajuntament i empresa contractada.
- Gestionar el servei a nivell tècnic i administratiu d'acord amb les directrius establertes pels Serveis Socials de l'Ajuntament de Calella, i concretament ha de:
  - o Garantir la prestació del servei d'acord al calendari establert.
  - o Aportar els recursos humans necessaris i qualificats per executar l'activitat pròpia del SIS i per l'atenció del col·lectiu d'infants/adolescents i les seves famílies, fent-se càrrec de la contractació dels mateixos per complir amb la finalitat del SIS.



- Garantir la màxima estabilitat de l'equip de professionals que proposi per al període de durada del contracte.
- Gestionar els espais físics dels centres del SIS (obertura, tancament, control d'accessos, trànsit de persones, etc...).
- Garantir els materials necessaris per a la realització de les activitats.

### **Les relacions de coordinació i seguiment entre l'empresa concessionària i l'Ajuntament de Calella per a la prestació dels serveis, es duran a terme de la següent manera:**

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

El/La representant de l'empresa serà l'encarregat/da de recollir els protocols i procediments que realitzi l'Ajuntament i d'assegurar la seva aplicació efectiva en l'organització i prestació dels serveis.

Es mantindrà com a mínim una reunió trimestral amb la persona responsable del seguiment del contracte per part de l'Ajuntament.

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

- Altres, baixes i modificacions del servei.
- Gestió dels serveis contractats i facturació.
- Selecció del personal i contractació.

El/la responsable del servei d'intervenció socioeducativa de l'empresa contractista es coordinarà mensualment amb el tècnic municipal responsable del SIS amb l'objectiu de realitzar el seguiment del desenvolupament del servei i el seguiment dels casos.

La concessionària assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar. Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes denunciats davant l'autoritat competent per l'usuari/a afectat. La concessionària garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se'n, en cas de provar-se els fets denunciats.

La concessionària haurà de complir també amb les següents obligacions:

- Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
- Assegurar la coordinació, sempre que el cas ho requereixi, entre els/les professionals de l'adjudicatari i els professionals de referència dels equips socials bàsics.
- Garantir la correcta atenció a les persones usuàries, d'acord amb el pla de treball establert.
- Facilitar trimestralment la planificació d'activitats i la participació en les mateixes.



- Comunicar per escrit al responsable municipal del servei qualsevol incidència que pugui perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
- Comunicar la proposta d'alumnes en pràctiques i/o voluntaris, seguint la normativa i el procediment establert per tal que sigui aprovada pels serveis socials bàsics de l'ens local.
- Informar dels canvis/incidències que es produeixin en la situació i estat de la persona usuària que afectin a l'atenció de les seves necessitats.
- Comunicar les possibles peticions o propostes de baixes dels usuaris del servei, tot indicant el motiu i validar la baixa amb el responsable de l'Ajuntament.
- Afavorir la integració en la prestació del servei d'empreses, professionals o entitats considerades per l'ens local d'interès social, així com d'altres àrees de l'Ajuntament de Calella.
- En qualsevol cas, l'empresa concessionària estarà obligada a informar a l'Ajuntament de qualsevol actuació que involucri als usuaris/es i que es trobi fora de les condicions prèviament establertes en aquest plec de condicions o en qualsevol altre document familiar.
- Prohibir als seus treballadors/es la percepció de qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica per part dels usuaris/es. La concessionària serà responsable d'aquest compliment, havent d'informar a l'ens local de qualsevol situació d'aquesta índole que es pugui produir.
- L'empresa assumirà i garantirà la defensa jurídica del seu equip contra les denúncies que es produeixin per qualsevol fet que es derivi de la prestació del servei i execució del contracte, així com les responsabilitats que es puguin derivar i siguin reclamades a l'Ajuntament, en cas des ser provats els fets denunciats.

En relació a l'**elaboració de documentació**: L'empresa concessionària elaborarà la documentació necessària per al seguiment individual, familiar i grupal de la població atesa. Pel que fa a la intervenció individual i familiar, haurà de disposar d'un expedient per a cada infant atès que com a mínim contingui:

- Fitxa d'admissió amb les dades bàsiques i autoritzacions paternes.
- Projecte Educatiu Individual i familiar (PEIF).
- Informes de derivació.
- Fitxes d'observació individual.
- Registres de seguiment (entrevistes, coordinacions, tutories...).
- Valoracions.
- Actes de reunions.
- Fitxes d'observació grupal.
- Llistats d'assistència.
- Material gràfic i audiovisual.
- Registre de professionals.
- Enquestes de satisfacció.





- Altres.

Tota aquesta documentació serà accessible als professionals designats pels serveis socials i s'haurà de lliurar a la corporació un cop finalitzat el contracte.

En relació al **material general**: L'empresa es farà càrrec de la compra, manteniment i reposició de tot el material necessari per portar a terme la gestió del servei:

- Material educatiu i lúdic.
- Material fungible.
- Jocs i joguines.
- Llibres.
- Fotocòpies.
- Farmaciola.
- Productes higiènics, paper eixugamans, gots, etc.
- Telefonía.
- Material informàtic.
- Accés a internet WIFI.

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

L'Ajuntament ostentarà les potestats següents:

- Coordinar, supervisar i avaluar la prestació del servei.
- Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic. Igualment, podrà ordenar la modificació dels indicadors de gestió establerts.
- Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant.
- Requerir la substitució del personal de l'adjudicatària, quant a judici de l'Ajuntament de Calella, no fossin competents en el desenvolupament de les seves funcions o per altres causes justificades.
- Dictar les ordres i les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
- Sol·licitar a l'empresa gestora els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
- Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.





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

- Garantir l'autonomia de gestió de l'empresa concessionària en els marges de les condicions definides en aquest Plec.
- Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- Valorar i aprovar el disseny d'activitats que es proposi implementar dintre de la programació del servei.
- Realitzar la supervisió tècnica del projecte amb la finalitat de garantir la seva adequació als aspectes que es presenten al Plec tècnic.
- Subministrar tota la informació i la documentació necessària sobre la persona usuària per poder executar la prestació del servei.
- Informar amb diligència de les modificacions que puguin esdevenir en relació amb els circuits de treball i procediments que afectin a la prestació del Servei d'Intervenció Socioeducativa de l'Ajuntament de Calella.
- L'Ajuntament es farà càrrec del manteniment dels edificis i de les despeses dels subministraments bàsics.
- No s'establirà cap relació laboral entre el personal que desenvolupi el treball objecte del contracte i l'Ajuntament de Calella.

### CLÀUSULA 14. Subrogació de personal

En compliment amb l'article 130 de la Llei de Contractes del Sector Públic, es publica la informació sobre les condicions dels treballadors que actualment estan executant el servei i que podrien ser objecte de subrogació, facilitada per l'empresa que actualment presta el servei objecte de la present contractació, aquesta informació consta com document annex al Plec de clàusules administratives particulars.

### CLÀUSULA 15. Relació amb les persones usuàries del servei

Atès que les persones beneficiàries del servei són menors d'edat, l'entitat ha de complir la normativa vigent orientada a la protecció dels infants i adolescents, particularment la Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i oportunitats en la infància i adolescència, així com les instruccions que dicti a efectes l'Ajuntament de Calella

DRETS DE LA PERSONA USUÀRIA/ES , PARES , MARES, TITULARS DE LA TUTELA O GUARDA DELS INFANTS.

L'empresa concessionària està obligada a vetllar pel respecte dels drets dels infants i/o adolescents reconeguts a la legislació i, especialment, els que recull la Llei 12/2007, de serveis socials.

Aquests drets, entre d'altres, són els següents:



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

### DEURES DE LA PERSONA USUÀRIA/ES, PARES, MARES, TITULARS DE LA TUTELA O GUARDA DELS INFANTS.

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

### QUEIXES I RECLAMACIONS

L'empresa concessionària ha d'informar la persona usuària, i el seu entorn, del procés per formular queixes i reclamacions i suggeriments. El procés ha de ser entenedor, accessible i s'ha de facilitar que sigui per escrit. L'empresa ha de fer un treball proactiu per afavorir la presentació de queixes, i haurà de respondre per escrit qualsevol queixa, reclamació o suggeriment en un termini inferior a 7 dies.



S'haurà de registrar i classificar totes les queixes, reclamacions i suggeriments verbals i escrites rebudes. En el registre haurà de constar: dades bàsiques (usuari, dia, hora, contingut, etc.), la tipologia, les accions que s'han dut a terme per resoldre-la, la resposta donada i el temps que s'ha trigat a respondre.

Les queixes o reclamacions que puguin ser considerades greus o reiterades han de posar-se en coneixement de l'Ajuntament de Calella de manera immediata.

- L'Ajuntament podrà dur a terme els controls i la sol·licitud de les justificacions de l'acompliment normatiu dels extrems que són responsabilitat de l'adjudicatària.
- L'Ajuntament realitzarà, a petició de l'adjudicatària, les actuacions de desinfecció, desratització i desinsectació, per tal de garantir l' idoneïtat de l'empresa que ho realitza i dels productes utilitzats.
- L'Ajuntament es farà càrrec de tot el manteniment ordinari, preventiu, correctiu i normatiu de les instal·lacions específiques d'aparells elevadors, de contra incendis i d' alarmes.
- Assumirà la totalitat de les altes dels subministraments i les despeses corresponents als consums d'aigua .

### CLÀUSULA 16. Difusió del servei. Documentació i Drets d'imatge

La representació externa, tan a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, mitjans de comunicació, etc. correspon a l'Ajuntament. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en el cas que l'empresa concessionària s'atribueixi funcions que no li són pròpies

Correspon a l'Ajuntament la titularitat de la documentació derivada de la relació amb els usuaris, de la prestació del servei o la que en resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

En tota la documentació constarà la titularitat pública del servei. L'Ajuntament indicarà l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i a la imatge externa de l'empresa concessionària.

L'empresa concessionària es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida per l'Ajuntament per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.

### CLÀUSULA 17. Seguretat de la informació i protecció de les dades personals

L'empresa concessionària i els/les seus/seves professionals s'obliguen a guardar absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol informació que poguessin conèixer amb ocasió del compliment del contracte, i utilitzar-les amb l'única finalitat de prestar els serveis encarregats.

D'acord amb l'art. 133 de la LCSP, la concessionària haurà de respectar el caràcter confidencial de la informació a la qual tingui accés degut a l'execució del contracte. La concessionària s'obliga a complir amb

les prescripcions que es preguin a la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal (Llei Orgànica 3/2018, de 1 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals).

En qualsevol cas, la concessionària no podrà accedir als documents, arxius, sistemes i suports que continguin dades de caràcter personal sense autorització expressa de l'òrgan competent de l'Ajuntament. En el cas que el personal vinculat a l'empresa tingués accés directe o indirecte, a dades o informacions de caràcter personal, l'empresa els exigirà el compliment del deure de secret respecte de els dades i informacions a què haguessin pogut tenir accés en el desenvolupament de l'activitat o servei prestat.

En l'execució d'aquest contracte es tractaran dades de caràcter personal protegits, d'acord amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

## - Propietat de la informació

Totes les dades cedides a l'empresa concessionària, recollides o generades per aquesta amb motiu de la prestació del servei objecte del contracte són propietat de l'Ajuntament de Calella. Les dades emmagatzemades, accedides i/o tractades –o que siguin susceptibles de tractament- propietat de l'Ajuntament de Calella tenen delegada la responsabilitat executiva en l'Organisme establert internament en l'Ajuntament de Calella, com a òrgan responsable del fitxer o fitxers.

No està permès disposar d'aquesta informació, duplicar-la, replicar-la o fer-ne una explotació no prevista en els tractaments establerts o amb finalitats diferents a les contemplades en aquest plec, ni, evidentment, finalitats privades. Qualsevol excepció als tractaments establerts requerirà del consentiment explícit del propietari executiu de la Informació dins l'Ajuntament de Calella.

## - Confidencialitat

La concessionària resta obligada a no difondre i guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat.

La concessionària serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

- Seguretat dels equips, programes i informació

La concessionària s'obliga a adoptar i donar un efectiu compliment a totes les mesures de seguretat necessàries d'indole tècnica i organitzativa tendents a garantir la seguretat, confidencialitat i integritat de la informació propietat de l'àrea de serveis socials de l'Ajuntament de Calella, per tal d'evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, tant si provenen de l'acció humana com del medi físic o natural.

S'obliga també a dotar de les eines de protecció de la xarxa de comunicacions i dispositius emprats pel server objecte del contracte adequades per la cripticitat de la informació que gestionin en front a robatoris o pèrdues de dispositius, a atacs i actuacions intrusives interns o d'internet.



La concessionària resta obligada a mantenir actualitzats els sistemes, dispositius com a prevenció per minimitzar l'exposició de vulnerabilitats i a realitzar anàlisi de riscos i valoració de la LOPD per tal d'incorporar requeriments d'encriptació en trànsit de la xarxa i en els dispositius.

### CLÀUSULA 18. Règim sancionador

Les infraccions en que pugui incórrer l'empresa concessionària en el compliment de l'objecte del contracte es qualificaran de molt greus, greus i lleus.

#### - Seran infraccions molt greus:

1. L'incompliment de les condicions especials d'execució del contracte en aquest plec, les quals també poden comportar la resolució del contracte.
2. Les actuacions que, per acció o omissió, generin riscos greus sobre el medi ambient d'acord amb la legislació vigent.
3. La prestació manifestament defectuosa o irregular del servei, amb incompliment de les condicions establertes.
4. L'incompliment de les obligacions laborals i de Seguretat Social amb el seu personal.
5. La cessió, sotsarrendament o traspàs, total o parcial, del contracte, o cessament de la prestació del servei sense que concorrin les circumstàncies legals que la legitimin.
6. La desobediència reiterada, més de dues vegades, a les ordres escrites de l'Ajuntament, relatives a l'execució del contracte.
7. La no utilització dels mitjans humans i/o tècnics oferts.
8. L'omissió del pagament de la pòlissa de l'assegurança de responsabilitat civil.
9. Reiteració en la comissió de faltes greus.

Les sancions molt greus es podran penalitzar amb multes des de 5% al 10% del preu del contracte (IVA exclòs), podent donar lloc a la resolució del contracte, ens els casos previstos per la legislació.

#### - Seran infraccions greus:

1. Tractes incorrectes amb els usuaris.
2. L'incompliment de les prescripcions municipals sobre comunicació de les prestacions.
3. L'incompliment d'acords o decisions de l'Ajuntament sobre variacions de detall que no impliquin despeses per a l'empresa adjudicatària.
4. Irregularitats inadmissibles en la prestació del servei, d'acord amb les condicions fixades en el present Plec de condicions.
5. La sistemàtica prestació defectuosa o irregular del servei.
6. L'incompliment de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
7. Incompliment de terminis previstos en el plec de condicions per a la realització del servei.
8. Reiteració en la comissió de faltes lleus.

Les sancions greus es podran penalitzar amb multes des de 2% al 4,99% del preu del contracte (IVA exclòs), podent donar lloc a la resolució del contracte, ens els casos previstos per la legislació.



### - Seran infraccions lleus:

Totes les altres no previstes anteriorment i que infringeixin d'alguna manera les condicions establertes en aquest Plec de condicions, sempre que siguin en perjudici lleu del servei. En cas que l'Ajuntament de Calella opti per la no resolució del contracte, s'imposaran al contractista les penalitats següents:

Les sancions lleus es podran penalitzar amb advertència i amonestació, quan sigui la primera vegada i multes de fins al 1,99% del preu del contracte (IVA exclòs) les consecutives.

En la tramitació de l'expedient, es donarà audiència al contractista perquè pugui formular al·legacions, i l'òrgan de contractació resoldrà, prèvia l'emissió dels informes pertinents.

Els imports de les penalitats que s'imposin es faran efectius mitjançant la deducció de les quantitats que, en concepte de pagament, s'hagin d'abonar a l'empresa concessionària, o sobre la garantia que, si s'escau, s'hagués constituït, quan no es puguin deduir els pagaments esmentats.

En els supòsits d'incompliment parcial o compliment defectuós o de demora en l'execució en què no estigui prevista penalitat, o aquesta no cobreixi els danys causats a l'Ajuntament, s'exigirà a la concessionària la indemnització per danys i perjudicis.

### CLÀUSULA 19. Indemnitzacions

Amb independència de la penalització corresponent, l'empresa concessionària indemnitzarà a l'Ajuntament de Calella per la manca total, deficient o incompleta de la prestació del servei per part d'aquell, i sempre que els esmentats fets ocasionin un perjudici a la Corporació al suplir aquesta feina de l'empresa per medis propis o aliens.

### CLÀUSULA 20. Finalització del contracte i traspàs

Quan finalitzi la vigència del present contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, l'empresa concessionària que finalitzi la prestació efectuarà un traspàs dels expedients dels usuaris/àries que estiguin actius al servei, i tota la documentació utilitzada a la nova empresa en el termini dels vuit dies previs a l'inici de la nova prestació del servei.

L'Ajuntament de Calella supervisarà i ordenarà aquest traspàs d'informació per tal que s'efectuï correctament i no repercuteixi en les persones ateses pel servei.

L'empresa concessionària sortint estarà obligada a facilitar en tot moment aquest procés de traspàs, col·laborant i cooperant amb el nou contractista en la transició de la prestació en les millors condicions per a la continuïtat sense perjudici en l'atenció a les persones usuàries.





### CLÀUSULA 21. Planificació i avaluació

L'empresa concessionària haurà de lliurar anualment un projecte educatiu del Centre Obert, la programació general i la concreció de les activitats.

Anualment també s'haurà de presentar una memòria del Centre Obert, que contingui un diagnòstic de la població atesa, una avaluació dels objectius i dels resultats i tots aquells indicadors que es determini des dels serveis socials.

A petició de serveis socials els Indicadors segons els criteris establerts pel Departament d'Atenció Social a la Família i la Infància (RUDEL).

L'empresa concessionària haurà de disposar d'un llibre de reclamacions i suggeriments a disposició dels usuaris.

Periòdicament es passaran enquestes de satisfacció als usuaris i les seves famílies.

Calella, a la data de la signatura electrònica

Cap de Serveis Socials de l'Ajuntament de Calella

Sandra Herrero Gómez