

## **PLIEGOS DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES REGULADORAS DEL CONTRATO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN SOCIOEDUCATIVO A FAMILIAS**

Con la presentación de su oferta, la empresa o entidad licitadora acepta las prescripciones técnicas establecidas en este pliego.

Cualquier propuesta que no se ajuste a los requerimientos mínimos establecidos en estos pliegos, quedará automáticamente excluida de la licitación.

### **CLÁUSULA 1: CONTEXTO Y MARCO LEGISLATIVO**

#### **1.1- Introducción y contexto**

Los servicios de intervención o de atención socioeducativa, son unos recursos/equipos preventivos, que dan respuesta a las necesidades de intervención socioeducativa en los casos de riesgo de desprotección de niños y adolescentes, con carácter diurno y no residencial, y que permiten actuar preventivamente y evitar la separación del niño o adolescente de su familia y de su entorno habitual, a fin de trabajar sus necesidades en el entorno comunitario.

Sirviéndonos del modelo del Departamento de Derechos Sociales e inclusión de la Generalitat de Cataluña, los Servicios de Intervención Socioeducativa forman parte de los servicios sociales básicos y se desglosan en los servicios siguientes:

- Servicio de apoyo a las familias con niños de 0-3 años en situación de riesgo.
- Servicio de atención diurna.
- Servicio de intervención con familias con niños y adolescentes que están en una situación de riesgo.
- Servicio de acompañamiento socioeducativo para adolescentes que están en una situación de riesgo.
- Servicio de intervención socioeducativa itinerante.

Los servicios de intervención o atención socioeducativa, mediante los y las profesionales del servicio, hacen intervención social con niños, adolescentes y sus familias que presentan situaciones de riesgo social leve, moderado y grave.

Esta tipología de servicios, son fundamentales en la atención a la infancia y la adolescencia y sus familias para el abordaje de la prevención, la intervención en niveles iniciales de riesgo, la capacitación parental y el abordaje integral de cada situación. La finalidad fundamental se asegurar que los progenitores y las personas que tengan la tutela o la guarda de los niños o adolescentes tengan la oportunidad de ofrecerles este nivel básicos que necesitan para un desarrollo integral y adecuado.

Desde el Área de Acción Social y Salud del Consell Comarcal del Baix Llobregat, y en consonancia con el último contrato programa de la Generalitat de Cataluña (2022-2025) que otorga financiación a tal efecto, se detecta la necesidad de ampliar la franja de población atendida por el Servicio de Intervención Socioeducativa itinerante del Baix Llobregat y dar cobertura especializada a todos los servicios que lo conforman, cosa que actualmente no se está pudiendo cumplir de manera satisfactoria y que se pretende lograr con la creación de este nuevo Servicio de Atención Socioeducativo a Familias.

Este servicio tendrá que dar cobertura a niños, adolescentes y familias en situación de riesgo de los municipios de Begues, Castellví de Rosanes, Corbera de Llobregat, La Palma de Cervelló, Pallejà, Sant Climent de Llobregat, Torrelles de Llobregat y Vallirana.

#### **1.2- Marco legislativo**

De acuerdo con el punto 1 del artículo 166 del Estatuto de autonomía de Cataluña, corresponde a la Generalitat la competencia exclusiva en materia de servicios sociales, que incluye la regulación y la ordenación de la actividad de servicios sociales, y las prestaciones técnicas y económicas. Así mismo, el punto 3 del artículo mencionado establece que corresponde a la Generalitat de Cataluña la competencia exclusiva en materia de menores de edad, que incluye, en todo caso, la regulación del régimen de la

protección y de las instituciones públicas de protección y tutela de los menores de edad desamparados y de los que estén en una situación de riesgo.

El Decreto Legislativo 2/2003, de 28 de abril, por el cual se aprueba el Texto refundido de la Ley municipal y de régimen local de Cataluña, establece la competencia municipal en materia de la prestación de servicios sociales, prestación que, como mínimo, tienen que prestar los municipios con una población superior a los 20.000 habitantes.

La Ley 12/2007, de once de octubre, de servicios sociales que tiene por objeto garantizar el acceso universal para hacer efectiva la justicia social y promover el bienestar del conjunto de la población con la prestación de unos servicios de calidad, compilación que corresponden a los entes locales supramunicipales, como por ejemplo los Consells Comarcals, las funciones de apoyo y asesoramiento en la prestación y gestión de los servicios sociales básicos de los municipios inferiores a 20.000 habitantes. La misma Ley indica también, la posibilidad de que la comarca se establezca como Área Básica de Servicios Sociales en relación en los municipios de menos de 20.000 habitantes, pudiendo en este caso desarrollar funciones de gestión y coordinación relacionadas con los servicios sociales básicos de estos municipios.

La Ley 14/2010, de 27 de mayo, de los Derechos y Oportunidades de la Infancia y Adolescencia (LDOIA) establece que las situaciones de riesgo, que son competencia de la Administración local, son aquellas en que el desarrollo y el bienestar del niño o el adolescente se ve limitado o perjudicado por cualquier circunstancia personal, social o familiar, siempre que para la protección efectiva del niño o adolescente no haga falta la separación del núcleo familiar.

En esta misma Ley, en el artículo 104, se recogen las medidas de atención social y educativa ante las situaciones de riesgo entre las cual encontramos en el apartado e) "la atención en centro abierto y otros servicios socioeducativos".

La Cartera de Servicios Sociales vigente, aprobada por el Decreto 142/2010, de 1 de octubre, incorpora el Servicio de intervención Socioeducativa no residencial para niños y adolescentes como una prestación garantizada y por tanto de obligada prestación por parte de los entes locales, aunque solo establece la modalidad de Centro Abierto, que se define como un servicio de intervención socioeducativa no residencial, diurno y preventivo, dirigido a la atención de niños y adolescentes, fuera del horario escolar.

Por otro lado, en 2016, la Generalitat de Cataluña establece las bases por la creación del nuevo modelo de Intervención socioeducativa, partiendo de la necesidad de hacer frente a las necesidades de los niños y adolescentes en situación de riesgo desde su propio entorno, y donante respondida también a las necesidades de sus familias, prestando el apoyo, acompañamiento, capacitación y tratamiento que estas puedan necesitar.

## **CLÁSULA 2: OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto de este contrato es la gestión y prestación de un servicio comarcal de acción social de nueva creación dirigido a los municipios de **Begues, Castellví de Rosanes, Corbera de Llobregat, La Palma de Cervelló, Pallejà, Sant Climent de Llobregat, Torrelles de Llobregat y Vallirana.**

El presente contrato tiene por objeto la gestión del Servicio de Atención Socioeducativa a Familias, destinado a niños y adolescentes de 0 a 17 años, en situación de riesgo social y sus familias, ofreciendo programas específicos con contenidos y actividades adaptadas según la tipología del servicio.

Con este servicio se quiere proporcionar una respuesta integral a las necesidades de los niños y adolescentes en situación de riesgo social y a sus familias, dando cumplimiento en el artículo 104 de la LDOIA, que establece las medidas de atención social y educativa ante las situaciones de riesgo, desarrollando servicios preventivos de intervención socioeducativa en el entorno más próximo del niño/adolescente y su familia.

El tipo de servicios que se licita en este pliego, son servicios garantizados y gratuitos por los niños y adolescentes que están en una situación de riesgo y sus familias (artículo 104 de la Ley 14/2010, del 27 de mayo, de los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia) y forman parte de este nuevo

modelo de intervención socioeducativa planteado por la Generalitat de Cataluña. Concretamente el objeto del contrato son las dos líneas siguientes:

<b>Línea de apoyo a las familias con niños de 0-3 años en situación de riesgo</b>
<b>Línea de intervención con familias con niños y adolescentes</b>

### **CLÁUSULA 3: DATOS BÁSICOS DEL CONTRATO**

#### **3.1- Duración del contrato**

La duración de este contrato de servicios se establece desde la fecha de formalización del contrato, con un inicio previsto a 1 de septiembre de 2026 y hasta el 31 de agosto de 2027. Con la posibilidad de tres prórrogas de un año cada una.

#### **3.2- Precio de licitación del contrato**

Precio sin IVA	IVA	Precio con IVA
<b>237.863,77 €</b>	<b>23.786,38 €</b>	<b>261.650,15 €</b>

### **CLÁUSULA 4: DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO**

#### **4.1- Definición**

Los Servicios de Intervención o Atención Socioeducativa son recursos preventivos de carácter diurno y no residencial dirigidos a la infancia, la adolescencia y a sus familias, con el objetivo de fomentar un desarrollo infantil y adolescente saludable, y se en este modelo de servicios donde se incluye el servicio objeto de este contrato.

Estos tipos de servicios se definen como servicios que, fuera del horario escolar, apoyan, estimulan y potencian la estructuración y el desarrollo de la personalidad, la socialización, la adquisición de aprendizajes básicos y el recreo de los niños, a la vez que intervienen con sus familias para que puedan afrontar la crianza y la educación de sus hijos e hijas en las mejores condiciones posibles. Estos servicios dan respuesta, desde el medio de origen, a las necesidades de los niños y adolescentes en situación de riesgo y de sus familias, con el fin de asegurar que los progenitores o las personas que tengan la tutela o la guarda puedan ofrecerles el nivel básico de bienestar necesario para garantizar un desarrollo integral adecuado.

#### **4.2- Finalidad**

La finalidad principal de esta tipología de servicios, se asegurar que los progenitores o las personas que tengan la tutela o la guarda de los niños o adolescentes que el servicio atiende, tengan la oportunidad de ofrecerles el nivel básico que necesitan para un desarrollo integral adecuado (artículo 18.2 de la Convención sobre los derechos del niño y artículos 12.1 y 12.2, 37.3 y 37.4 y 41 de la LDOIA), acompañante a estos niños, adolescentes y familias en su desarrollo personal y social, ofreciendo apoyo profesional para la promoción de su bienestar personal y su integración social desde una derramando preventiva, comunitaria y participativa.

- **Mejorar las competencias parentales.**
- **Potenciar y desarrollar factores de protección.**
- **Aumentar el bienestar de los niños y adolescentes.**
- **Mejorar las relaciones sociales y con la comunidad**

#### **4.3- Objetivos generales**

- Prestar servicios de intervención socioeducativa a toda la franja de edad de 0 a 17 años y a sus familias.
- Atender los niños y adolescentes en los diferentes niveles de situación de riesgo y sus familias para

atender sus necesidades socioeducativas y desarrollar factores de protección.

- Proveer de recursos y servicios a la familia, desde el medio, como una unidad básica de convivencia y desarrollo de sus miembros, permite la atención, remisión y prevención de las situaciones de riesgo de los hijos e hijas desde la proximidad y la promoción de su bienestar.

- Mejorar las competencias parentales al hogar familiar y reforzar las capacidades de la familia de forma que mejoren los hábitos y la organización del hogar, a fin de desarrollar su ciclo vital desde este espacio cotidiano propio.

- Favorecer la mejora de la calidad de las relaciones entre los miembros de la unidad familiar y con su entorno, y reforzar los apoyos sociales.

- Corresponsabilizar las familias en la cobertura adecuada de las necesidades de sus hijos e hijas (y de los niños y adolescentes que tengan a cargo suyo), en cuanto a la alimentación, la salud, a seguridad, la educación, el afecto y la red social.

- Prevenir y disminuir las situaciones de desprotección infantil, a fin de minimizar las situaciones de desamparo y evitar adoptar medidas de protección que requieran separar el niño o adolescente de su familia.

#### **4.4- Destinatarios**

Niños y adolescentes de 0 a 17 años en situación de riesgo y sus familias.

#### **4.5- Principios básicos de actuación**

**Interés superior del niño:** Entendido como el derecho fundamental de todo niño a que sus intereses sean considerados primordiales en todas las decisiones que lo afecten, tanto en el ámbito público como privado. Cualquier actuación en el marco de este servicio, tiene que priorizar por encima de todo este principio.

**Atención centrada en la persona:** Situando a los niños y adolescentes y a sus familias en el centro de la intervención social, respetando siempre su dignidad, autonomía y apoderamiento, fomentando una mirada apreciativa donde las capacidades de las personas atendidas son más importantes que sus déficits.

**La familia en el centro:** Entendiendo que la familia es efectivamente el sistema de crianza por excelencia donde la calidad de las relaciones y la estructura de las interdependencias son el eje que estructura el estado de la familia y su bienestar o malestar. La familia concebida como la unidad social básica que está encargada de la protección y del desarrollo de sus miembros. El modelo plantea promover el apoderamiento de las familias para que estas puedan afrontar la crianza y la educación de sus niños y adolescentes con las mejores condiciones posibles y estas son por lo tanto núcleo central de la intervención de este servicio.

**Atención de proximidad:** Articulando una intervención socioeducativa próxima con los sujetos de la acción y flexible, que se adapte a las necesidades de estos y busque acercarse a los espacios de socialización y relación de niños, adolescentes y sus familias. Una atención centrada en la máxima proximidad al medio cotidiano y que tenga presencia tanto en espacios formales como informales.

**Atención en el domicilio:** Partiendo de esta atención de proximidad, la atención en el propio domicilio de los niños y los adolescentes, permite una atención personalizada dentro de su contexto natural, pudiendo favorecer un entorno de confianza y seguridad que permite comprender mejor la realidad de los niños, adolescentes y sus familias. Esta atención facilita también la observación de las dinámicas relacionales que producen en la cotidianidad, pudiendo realizar una intervención más directa y efectiva.

**Acción comunitaria:** La intervención tiene que ser eminentemente comunitaria, buscando en todo momento que los niños, adolescentes y sus familias creen vínculos y relaciones de confianza con personas significativas, organizaciones y servicios propios de la comunidad y promover las interacciones entre ellas. Las redes comunitarias son algo fundamental por la atención socioeducativa y son potenciadoras de los factores de protección.

**Igualdad, no discriminación LGTBQA+ y nuevas masculinidades:** La acción socioeducativa desarrollada se tiene que regir por el principio de igualdad efectiva de mujeres y hombres, no discriminación LGTB+ y tiene que ofrecer una intervención que fomente alternativas al modelo de masculinidad tradicional hegemónica a las sociedades androcéntricas y patriarcales.

**Atención intensiva y especializada:** Intervención intensiva, acotada en el tiempo y especializada, dirigida a trabajar con los niños, adolescentes y sus familias en positivo y a partir de evidencias e indicadores que sean objetivos y medibles.

**Factores de protección e indicadores de riesgo:** Potenciar y reforzar los factores de protección que presenten los sujetos de la acción y partir de ellos a la vez de diseñar la intervención socioeducativa y trabajar para reducir los posibles factores de riesgo presentes, poniendo siempre a la persona en el centro del proceso.

#### **4.6- Áreas de intervención**

**Vínculo educativo:** Entendido como la herramienta principal que tiene que prevalecer en toda relación socioeducativa. Establecer un buen vínculo afectivo con los niños, adolescentes y sus familias, se algo imprescindible para articular una intervención que sea significativa por las personas atendidas. Sin un vínculo afectivo seguro y de confianza entre las profesionales y las personas atendidas, no será posible acompañarla satisfactoriamente en su proceso vital.

**Apoyo a la crianza:** Siendo la familia la unidad social básica encargada de la protección y cura de sus miembros y siente la finalidad propia del servicio asegurar que los progenitores o guardadores legales de los niños y adolescentes tengan todas las herramientas para ofrecerles el bienestar que precisan, se hace imprescindible articular toda una serie de intervenciones encaminadas a apoyar a las familias para llevar a cabo la crianza.

**Conexiones con la comunidad:** La creación de vínculos y relaciones de confianza con la comunidad, tiene que ser un área de intervención imprescindible en cualquier caso que se atienda. Se fundamental que los niños y adolescentes puedan establecer conexiones de calidad con su entorno más próximo para tener una socialización primaria que les permita una buena participación al medio sociocultural.

**Coordinación con otros agentes sociales:** Otro pilar fundamental de la intervención, es la coordinación con los otros agentes sociales que intervienen con las personas con las que trabajamos. Se algo básicos establecer una comunicación fluida y directo con los diferentes agentes sociales del territorio de intervención para trabajar conjuntamente en beneficio de las personas. Entre estos agentes sociales hay que destacar profesionales de educación, salud, juventud, cultura y deportes, entre otros.

#### **4.7- Líneas de intervención en relación a los niños y adolescentes**

**Educación activa:** La educación que entiende el niño como sujeto de su proceso y respeta las fases de su propia evolución.

**Educación integral:** La educación que favorece y posee a disposición del niño los elementos necesarios para lograr un grado óptimo de madurez como persona y acontecer miembro activo de la sociedad, trabajando todos los ámbitos del menor: físico, psíquico, afectivo, social y cultural.

**Educación intercultural:** La educación que favorece la convivencia y la relación entre las diversas culturas.

**La coeducación:** La educación en condiciones de igualdad de oportunidades y derechos entre niños y niñas, con el objetivo que crezcan en el respeto y la valoración mutua.

**Educación en valores:** La educación de los niños en los valores de la democracia, la tolerancia, el respeto y la valoración de la diversidad y las diferencias de opiniones, opciones y orientaciones personales.

#### **4.8- Metodología**

La metodología que la empresa o entidad adjudicataria tiene que tener en cuenta en la hora de presentar la propuesta de trabajo del objeto del contrato y que posteriormente se tendrá que aplicar en el servicio, se tiene que salir bien por los principios de actuaciones anteriormente descritos y también tiene que tener en cuenta los siguientes puntos:

**Prevención y detección:** El servicio tiene que tener un carácter eminentemente preventivo que busca la remisión de los factores de riesgo y el empeoramiento de las situaciones de vulnerabilidad a través de la atención y la promoción. También tiene por objeto la detección de posibles situaciones de riesgo y su evaluación.

**Perspectiva sistémica:** El modelo de intervención se enmarcará teóricamente en la perspectiva sistémica, entendiendo que la familia es efectivamente el sistema de crianza por excelencia donde la calidad de las relaciones y la estructura de las interdependencias son el eje que estructura el estado de la familia y su bienestar o malestar.

**Intervención según los niveles de riesgo:** Hay que articular diferentes itinerarios de Intervención adaptados según los diferentes niveles de riesgo regulados en el artículo 102 de la Ley 14/2010.

<b>Riesgo leve</b>	Nivel de intervención preventivo
<b>Riesgo moderado</b>	Nivel de intervención y capacitación y apoyo
<b>Riesgo grave</b>	Nivel de intervención de tratamiento

La diferenciación de estos tres niveles no excluye la interacción entre ellos. Cada nivel superior puede incluir los inferiores y los tres se incluyen, o tienen como hilo conductor, el que denominamos las competencias parentales y sociales de los miembros de la unidad familiar. De hecho, no se trata de una clasificación estanca, sino que se pueden dar diferentes intensidades de necesidad en los diferentes ámbitos de intervención.

**Intervención según edad:** Hay que articular una intervención adaptada y especializada según la edad de las personas atendidas, con una particular atención a la especialización de las franjas de edad correspondiente a la pequeña infancia (0-3 años) y en la adolescencia (12-17 años) y respetando siempre los momentos madurativos y evolutivos de cada persona.

**Tipo de intervención. Individual, grupal y comunitaria:** La metodología empleada tiene que contemplar estos tres niveles de la intervención, articulando acciones de las tres tipologías a lo largo del proceso. Estas intervenciones tienen que ser adaptadas a las necesidades concretas de cada niño, adolescente o familia.

**Planes de trabajo y herramientas de evaluación:** La acción socioeducativa desarrollada tiene que partir de una intencionalidad y una planificación expuesta en los planes de trabajo individual de cada persona, entendidos estos como una herramienta de trabajo imprescindible por el acompañamiento de los niños, adolescentes y sus familias. Estos planes de trabajo tienen que estar consensuados con los propios sujetos de la acción y formulados en positivo. También hace falta contemplado el uso de herramientas de evaluación que permitan tanto identificar el estado de la situación como el logro de los objetivos planteados.

**Plan Educativo Individualidad (PEI):** Como herramienta de trabajo principal. Los servicios tendrán que garantizar la definición y aplicación de un Plan Educativo Individualizado (PEI) para cada niño, adolescente o familia atendida de manera sostenida. Este plan se elaborará conjuntamente con la familia y el referente de servicios sociales, incorporará los objetivos de intervención, estrategias, plazos e indicadores de logro, se revisará periódicamente en coordinación con el equipo técnico, será confidencial y formará parte de la documentación técnica del servicio.

**Apoyo terapéutico:** El servicio quiere tener un fuerte componente terapéutico desde una perspectiva de terapia familiar socioeducativa, que adapta la actuación de la terapia familiar sistémica a los contextos sociales y educativos de cada familia para acompañarla en su proceso vital.

**El ocio como facilitador del proceso:** El ocio tiene que tener un peso importante en los procesos de intervención con los niños, adolescentes y sus familias, entendiendo el ocio como motor de crecimiento personal y social. El ocio tiene que estar presente en las intervenciones y también se tiene que trabajar por

el acceso de los niños y adolescentes al ocio normalizado de su comunidad.

**Intervención conjunta con Servicios Sociales Básicos:** Los Servicios Sociales Básicos son la puerta de entrada de las familias a los servicios sociales y uno/a profesional de este servicio serán la de referencia de cada familia. Así pues, es imprescindible articular una intervención conjunta entre ambos servicios con coordinaciones periódicas.

#### **4.9- Coordinación con los agentes sociales del territorio**

Enmarcado en el nuevo modelo de los servicios de intervención socioeducativa que diseñó la Generalitat de Cataluña en 2016, el servicio de intervención socioeducativa itinerante tiene que prestar de manera conjunta las otras cuatro líneas de intervención o servicios que contempla el modelo y está pensado por aquellos territorios con una gran extensión y con una alta dispersión geográfica, como serían los municipios que nos ocupan de la comarca del Baix Llobregat.

La experiencia acumulada a lo largo de estos años de intervención en el territorio, nos muestra la dificultad existente al incidir de manera significativa en la franja de 0-3 años de edad y en las familias de los niños y adolescentes atendidos y por tal cosa se objete de este contrato el dar cobertura a estos dos colectivos de intervención que se considera que precisan de una actuación especializada.

El servicio de nueva creación que se quiere crear con este contrato, tendrá que trabajar de manera coordinada con los agentes sociales del territorio y tendrá que adaptar su actuación a las necesidades concretas de cada municipio.

#### **Relación entre servicios sociales básicos y el servicio de intervención socioeducativa**

La prestación del Servicio de Intervención Socioeducativa (SEIS) y del servicio de nueva creación se enmarca dentro de un modelo de trabajo compartido y coordinado entre los diferentes agentes implicados en la atención a la infancia, la adolescencia y sus familias en la comarca.

Este modelo se basa en una coordinación funcional, técnica y territorial entre:

<b>Los Servicios Sociales Básicos (SSB) de los municipios implicados</b>
<b>Los Servicios de Intervención Socioeducativa de los municipios implicados</b>
<b>Servicio de Atención Socioeducativa a Familias (0-3 años y familias con niños y adolescentes)</b>
<b>El Consell Comarcal del Baix Llobregat, como entidad impulsora del servicio</b>

#### **Rol de los Servicios Sociales Básicos (SSB)**

Los SSB de los ocho municipios en que se presta el servicio, que dependen estructuralmente del Ayuntamiento y forman parte del Área Básica de Servicios Sociales del Baix Llobregat, son la puerta de entrada al servicio y los responsables de la detección y derivación de los casos susceptibles de atención. Sin perjuicio que esta detección inicial se pueda hacer desde el propio servicio u otros agentes sociales. Los SSB junto con el servicio, tienen que hacer la valoración del nivel de riesgo de acuerdo con los criterios establecidos a la Ley 14/2010 y derivar el caso al servicio.

Los SSB mantienen un rol de referencia y seguimiento de los casos a lo largo del proceso de intervención y participan en la definición y revisión de los PEI junto con los equipos de los servicios socioeducativos. Ambos servicios intervienen en el caso de manera coordinada según las funciones atribuidas a cada servicio.

#### **Rol del Servicios de Intervención Socioeducativa de los municipios**

Los servicios de intervención socioeducativa de los municipios son los encargados de desarrollar intervenciones socioeducativas en los municipios en los cuales se presta el servicio y por tanto de atender a los niños y adolescentes en situación de riesgo derivados por los SSB municipales, sin perjuicio que en el marco de actividades grupales, comunitarias o preventivas, se puedan atender niños y/o adolescentes

que no tengan específicamente esta condición de riesgo.

Los Servicios de Intervención educativa de los municipios trabajan pues conjuntamente con los SSB y otros servicios y agente sociales del territorio en el abordaje de los casos de infancia y adolescencia en situación de riesgo leve, moderado y grave, actuando también como nexo territorial entre los servicios municipales y las políticas comarcales.

Estos servicios, forman parte de los servicios sociales básicos, tal y como recoge la Cartera de Servicios Sociales, y por tal cosa este servicio tiene que estar estrechamente ligado a los SSB municipales, siendo por lo tanto imprescindible por un correcto desarrollo del servicio, que exista esta vinculación y colaboración permanente entre ambos servicios.

Los casos atendidos tienen que tener pues uno/a profesional referente de los SSB municipal y/o uno/a profesional referente de los Servicios de Intervención Socioeducativa de los municipios, teniéndose que coordinar entre ellos para garantizar el abordaje integral de los mismos.

#### Rol del servicio objeto del contrato

El servicio de nueva creación que se objete de esta licitación y que será prestado por la empresa o entidad adjudicataria, formarán parte de la cartera de servicios de atención socioeducativa del Baix Llobregat.

Estos servicios tienen que complementar pues la actuación de los servicios ya existentes en el territorio, aportando una intervención especializada en los ámbitos de pequeña infancia (0-3 años años) y sus familias y familias con niños o adolescentes a cargo, pero siempre en coordinación y colaboración los SSB municipales, que serán los servicios de referencia de los casos atendidos.

Por el que hace la intervención con familias de cariz terapéutico, esta sí que recaerá de manera exclusiva en este servicio de nueva creación, siendo los profesionales especializados del mismo quienes tendrán que prestarlo, compartiendo información, objetivos y estrategias de intervención con los servicios de referencia y siempre con una metodología integrada dentro de la estrategia territorial.

#### Rol del Consell Comarcal del Baix Llobregat

El Consell Comarcal del Baix Llobregat, y concretamente el Área de Acción Social y Salud, asume la supervisión del conjunto del servicio y hace de interlocutor directo con la empresa o entidad adjudicataria. Desde el Área de Acción Social y Salud se tiene que velar por la coherencia metodológica, la calidad técnica y la evaluación de los servicios prestados, estableciendo los canales de comunicación, coordinación, supervisión y evaluación necesarios en tal efecto.

Se también responsabilidad suya, promover una correcta coordinación con todos los ayuntamientos implicados, así como con el resto de la red comunitaria y agentes sociales de los territorios implicados.

#### Coordinación conjunta y espacios de seguimiento

Para garantizar una actuación coherente y eficaz entre las partes y un correcto funcionamiento del servicio, se prevén los siguientes espacios de coordinación, siendo susceptibles de modificación en caso de necesidad:

- Comisión de seguimiento: Entre el Consell Comarcal del Baix Llobregat y la empresa o entidad adjudicataria para evaluar la ejecución global del servicio, compartir datos, revisar indicadores y formular propuestas de mejora (con periodicidad para definir).
- Reuniones de coordinación técnica territorial: Entre el Consell Comarcal del Baix Llobregat, los SSB municipales y los servicios de intervención socioeducativa, para hacer seguimiento de la implementación, detectar necesidades emergentes y ajustar la actuación en los territorios.
- Reuniones de coordinación del servicio: Entre el Consell Comarcal del Baix Llobregat y los servicios de intervención socioeducativa, para trabajar conjuntamente en la estrategia metodológica del servicio.

- Reuniones de casos: Se pueden convocar puntualmente entre todos o algunos de los actores implicados para trabajar técnicamente alrededor de casos concretos.

Este modelo de trabajo compartido pretende reforzar la continuidad en la atención, evitar la fragmentación de los servicios y garantizar un acompañamiento integral y centrado en las familias.

## **CLÁUSULA 5: ORGANIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

### **5.1- Modelo del servicio**

El servicio se configura como un servicio con fase de provisión pública y fase de producción social y mercantil, en coherencia con el despliegue comarcal del modelo de intervención o atención socioeducativa en el Baix Llobregat.

#### **Fase de provisión pública**

El Consell Comarcal del Baix Llobregat, a través de los Servicios Sociales Básicos (SSB) de los municipios implicados en el contrato, asume las funciones correspondientes a la fase de provisión, que comprende los procesos de información, acogida, valoración, propuesta de servicio, seguimiento y coordinaciones. Estas funciones se concretan en:

- La planificación global de la oferta del servicio y la información a la ciudadanía, tanto genérica como individualizada, sobre los servicios disponibles y los derechos de acceso regulados normativamente.
- La recepción y valoración inicial de los usuarios potenciales, incluyendo la identificación de necesidades, el diagnóstico social y la elaboración de la ficha de derivación al servicio.
- La propuesta de objetivos de intervención y la propuesta de determinación inicial de la intensidad óptima de participación en el servicio.
- La tramitación formal de la derivación, así como la recepción de la confirmación de inicio del servicio y la concreción horaria acordada con la familia.
- El seguimiento y evaluación periódica de las intervenciones, de acuerdo con los protocolos establecidos por los SSB, mediante coordinaciones periódicas y la reunión de seguimiento de casos del servicio.
- La validación y control de calidad de la actuación, asegurando la conformidad con los compromisos establecidos en este Pliego de Prescripciones Técnicas, el Pliego de Cláusulas Administrativas y el contrato.

#### **Fase de producción social y mercantil**

La empresa o entidad adjudicataria será responsable de la fase de producción, que corresponde a la prestación efectiva del servicio, de acuerdo con los criterios de calidad, metodología y objetivos descritos en este Pliego. Esta fase incluye entre otros de otras funciones:

- Análisis inicial y conocimiento del medio, diagnosis de necesidades y recursos existentes en el territorio.
- Diseño y planificación operativa del servicio adaptada a las necesidades del territorio.
- La coordinación técnica e institucional con los SSB y con otros servicios o recursos implicados.
- La acogida e incorporación de las personas derivadas al servicio.
- La atención socioeducativa directa a los niños, adolescentes y familias, de acuerdo con el plan de trabajo individual o familiar acordado.
- El seguimiento continuado de la participación, la asistencia y la evolución de cada caso.

- La evaluación de los resultados y la valoración de la salida del servicio, asegurando la transferencia de información a los SSB y la continuidad del proceso educativo y social.

Este modelo de doble fase garantiza la coherencia con el modelo comarcal del Baix Llobregat, asegurando la complementariedad entre el rol público de planificación y seguimiento y el rol profesional de producción y ejecución del servicio.

### **5.2- Procesos básicos de trabajo de la adjudicataria**

Los procesos básicos de trabajo que tendrá que desarrollar la empresa adjudicataria son los siguientes:

#### **Acogida y primera atención**

Recepción de las personas usuarias y de sus familias.  
Explicación del servicio, de los derechos y de los compromisos de participación.  
Recogida de información inicial e identificación de necesidades socioeducativas.

#### **Planificación individualizada**

Elaboración del plan de intervención personalizado para cada niño/adolescente y, si procede, su familia.  
Definición de los objetivos de aprendizaje, socialización, desarrollo personal y participación familiar.  
Programación de actividades y determinación de la intensidad y frecuencia de participación.

#### **Ejecución de la intervención socioeducativa**

Desarrollo de las actividades y servicios previstos en el plan de intervención.  
Estimulación de competencias personales, sociales y cognitivas.  
Apoyo a la crianza y a las dinámicas familiares según las necesidades detectadas.

#### **Seguimiento y coordinación**

Registro y monitorización continua de la asistencia, evolución y participación.  
Coordinación periódica con los Servicios Sociales Básicos y otros agentes sociales implicados.  
Identificación de ajustes necesarios y adaptación de la intervención.

#### **Evaluación y valoración de resultados**

Valoración del cumplimiento de los objetivos establecidos en el plan individualizado.  
Elaboración de informes de seguimiento y participación de cada niño/adolescente y su familia.  
Propuesta de mejoras y ajustamientos al servicio.

#### **Gestión de la información y documentación**

Registro adecuado de todos los datos, informes y documentos del servicio, respetando la normativa de protección de datos.  
Garantía de confidencialidad y seguridad de la información.  
Comunicación y entrega de informes a los SSB según los procedimientos establecidos.

#### **Salida y traspaso del servicio**

Planificación y ejecución de la salida del niño/adolescente del servicio.  
Traspaso de información y recomendaciones a otros servicios o recursos cuando sea necesario.  
Garantizar la continuidad y la coherencia del proceso socioeducativo.

### **5.3- Requisitos de acceso al servicio**

El acceso a los servicios se efectúa exclusivamente mediante derivación de los Servicios Sociales Básicos (SSB) del municipio de residencia del niño o adolescente, de acuerdo con la normativa vigente y con el modelo comarcal establecido. La derivación tiene que venir acompañada de toda la información necesaria para la valoración de las necesidades socioeducativas y del nivel de riesgo de cada caso. En situaciones de necesidad urgente y siempre con valoración técnica, se podrán aplicar otros mecanismos de derivación consensuados entre la empresa adjudicataria y la técnica de referencia de los SSB, garantizando la cobertura y continuidad del servicio. Los requisitos de acceso al servicio se concretan a continuación:

#### Derivación y valoración de situación de riesgo

El niño o adolescente tiene que ser considerado en situación de riesgo por parte de los SSB y/o servicios especializados en infancia, según los artículos 102 y siguientes de la Ley 14/2010, de 27 de mayo, de los derechos y oportunidades en la infancia y la adolescencia.

La técnica de referencia de los SSB comunicará la derivación mediante la ficha de derivación, indicando el nivel de riesgo detectado mediante las herramientas de criba establecidas.

#### Edades atendidas

El servicio está dirigido a niños y adolescentes dentro del intervalo de edad establecido, siempre dentro de la franja de edad de 0 a 17 años, y sus familias.

#### Residencia y vinculación territorial

El niño o adolescente tiene que residir o tener vinculación con el área del municipio donde se presta el servicio, conforme al Decreto 27/2003, de 21 de enero, de atención social primaria.

#### Consentimiento y compromiso familiar

El acceso al servicio requiere el consentimiento de los progenitores, tutores o guardadores legales, reflejado en el documento de acuerdos de alta al servicio. La familia tiene que comprometerse a participar y colaborar en el proceso socioeducativo, según el plan individualizado establecido.

#### Procedimiento de incorporación

Cuando la incorporación al servicio sea viable, la empresa o entidad adjudicataria contactará con la familia y concertará la primera entrevista de acogida. Durante esta entrevista se proporcionará toda la información sobre el servicio, sus objetivos y el funcionamiento, se acordarán los días y horarios de intervención, y se formalizará toda la documentación necesaria, incluido el cumplimiento de la LOPD (Ley Orgánica 15/1999). La empresa o entidad adjudicataria comunicará el inicio del servicio a la profesional de referencia de los SSB por correo electrónico o telefónicamente.

#### Capacidad de participación

El niño o adolescente tiene que poder participar de manera efectiva en las actividades socioeducativas, con las adaptaciones que sean necesarias según sus características y necesidades.

#### Seguimiento individualizado

La empresa o entidad adjudicataria y la técnica de referencia de los SSB pactarán la frecuencia e intensidad del seguimiento de cada caso, atendiendo las necesidades específicas y el nivel de riesgo detectado. El seguimiento se efectuará en las reuniones de coordinación periódicas, garantizando la correcta implementación del plan de intervención y la calidad de la atención.

#### Aceptación de normas y compromisos del servicio

El niño, adolescente y familia tienen que aceptar las normas de funcionamiento del servicio, los horarios establecidos y los compromisos de participación definidos por la empresa adjudicataria y supervisados por los SSB.

### **5.4- Atención a las personas usuarias**

La atención a las personas usuarias del servicio se tiene que fundamentar en los principios básicos de actuación recogidos en la Cláusula 4 del presente pliego de cláusulas técnicas, garantizando la protección

y el desarrollo pleno de los niños y adolescentes, así como el apoyo y la corresponsabilidad de sus familias o entornos cuidadores.

La acción educativa tendrá que regirse por los siguientes criterios:

Centralidad del niño y el adolescente: todas las actuaciones se tienen que planificar y ejecutar teniendo en cuenta su interés superior, el bienestar emocional y el desarrollo integral.

Personalización y adecuación de la intervención: cada persona atendida dispondrá de un itinerario educativo propio, adaptado a sus necesidades, edad y nivel de riesgo detectado.

Participación activa: se garantizará la implicación del niño, el adolescente y su familia en todas las fases del proceso: valoración inicial, ejecución, seguimiento y cierre.

Trabajo en red y coordinación interprofesional: el servicio actuará de manera coordinada con los Servicios Sociales Básicos (SSB) y el resto de recursos del territorio (educativos, sanitarios, comunitarios o de ocio).

Respeto, inclusión y confidencialidad: se garantizará un entorno seguro, libre de cualquier forma de discriminación, de acuerdo con la normativa vigente en materia de igualdad y protección de datos.

#### Atención según el nivel de riesgo e intensidad de la intervención

El servicio tendrá que atender las situaciones de riesgo en función de su gravedad y complejidad. Los diferentes niveles de riesgo (leve, moderado o grave) comportan, a la vez, diferentes intensidades de intervención y requisitos de seguimiento específicos, que tendrán que adaptarse a las características de cada caso.

De acuerdo con las necesidades detectadas y el nivel de riesgo valorado, los niños, adolescentes y familias podrán participar en uno o más servicios o programas dentro del conjunto del sistema, garantizando la coherencia de las actuaciones.

La empresa adjudicataria tendrá que asignar un profesional de referencia para cada niño, adolescente y familia usuaria. Esta figura actuará como interlocutor principal con la persona atendida, con su familia y con el resto de profesionales implicados, velando por la globalidad de la intervención, la coordinación con el equipo social y la técnica de referencia de los SSB, y para agilizar la toma de decisiones en todo el proceso educativo.

#### Tipología y modalidades de atención

El servicio tiene que garantizar una atención individualizada, grupal y familiar, según la naturaleza del caso.

#### Participación y compromiso familiar

La familia es considerada un agente activo en el proceso socioeducativo. La empresa adjudicataria tendrá que promover su participación a través de entrevistas de acogida, seguimiento y cierre, sesiones informativas o formativas dirigidas a los progenitores, tutores o referentes y espacios grupales o comunitarios de apoyo parental.

Para iniciar el servicio será imprescindible la firma del documento de acuerdos y compromisos, donde conste la aceptación de las normas de funcionamiento y la voluntad de colaborar en el proceso educativo.

#### Continuidad y cierre de la intervención

La finalización de la atención tendrá que ser planificada y coordinada con los SSB, garantizando la continuidad del apoyo educativo o social necesario. Se elaborará un informe final de cierre, con la valoración de los objetivos logrados y recomendaciones para el mantenimiento o derivación a otros servicios.

### Funciones en relación con la atención de las personas atendidas

Las funciones de la empresa adjudicataria en relación con la atención a las personas usuarias, que se adaptarán a cada línea de intervención del Servicio, serán como mínimo las siguientes:

- Acoger el niño, el adolescente y su familia, ofreciéndoles una primera atención de calidad y dándolos a conocer el funcionamiento, la finalidad y los objetivos del servicio.
- Observar y valorar el niño, el adolescente y el núcleo familiar para detectar sus necesidades socioeducativas y las dinámicas relacionales, con una mirada integral y preventiva.
- Detectar y prevenir situaciones de riesgo social o educativo, estableciendo los mecanismos de coordinación necesarios con los servicios sociales básicos y otros recursos implicados.
- Elaborar, implementar y evaluar el Proyecto Educativo Individual (PEI) del niño o adolescente y el Plan de Trabajo Familiar (PTF), en coordinación con el equipo educativo y el profesional de referencia de los servicios sociales.
- Fomentar la participación activa del niño, el adolescente y su familia en la definición, desarrollo y seguimiento de su proyecto educativo.
- Promover acciones de circulación social, facilitando espacios, actividades y experiencias que favorezcan la inclusión, la participación comunitaria y la vinculación con el territorio.
- Fomentar la convivencia, el respeto mutuo y la corresponsabilidad, tanto en las actividades individuales como en las grupales, contribuyendo al desarrollo personal y social de los participantes.
- Facilitar el conocimiento y el acceso a otros recursos de la comunidad, potenciando el trabajo en red y la complementariedad con los servicios educativos, sanitarios, culturales, deportivos y asociativos.
- Programar, realizar y evaluar actividades lúdicas, educativas y sociofamiliares de acuerdo con los objetivos del servicio y las necesidades detectadas.
- Acoger, informar e implicar las familias, promoviendo una comunicación fluida y recogiendo la información familiar y sociocultural necesaria para la intervención.
- Identificar la motivación, las necesidades, las carencias y las potencialidades de la familia, estableciendo vínculos de confianza y trabajo compartido para la mejora del bienestar de los niños y adolescentes.
- Garantizar una atención personalizada, respetuosa e inclusiva, que tenga en cuenta la diversidad cultural, funcional, de género y familiar, y asegure la igualdad de oportunidades.

La atención socioeducativa se adecuará a la valoración del nivel de riesgo social de cada niño, adolescente y núcleo familiar, determinado por los Servicios Sociales Básicos mediante las herramientas de diagnóstico y valoración establecidas por el Departamento de Derechos Sociales.

La empresa adjudicataria tendrá que adaptar su intervención de acuerdo con los niveles de intensidad que requiera cada nivel de riesgo, asegurando la coherencia entre los objetivos educativos, la frecuencia de atención y la metodología empleada.

### **5.5- Herramientas de intervención**

La empresa o entidad adjudicataria tendrá que disponer y aplicar un conjunto de herramientas técnicas comunes que garanticen una atención integral, coherente y de calidad a niños, adolescentes y familias, adaptándolas a la naturaleza y objetivos de cada línea de intervención del servicio.

Estas herramientas tienen que permitir la valoración inicial, la planificación individualizada, el seguimiento continuado y la evaluación final del proceso socioeducativo, asegurando la trazabilidad y coherencia entre las actuaciones de los equipos y de los Servicios Sociales Básicos (SSB).

Las herramientas mínimas requeridas, con la correspondiente documentación y uso obligatorio, serán como mínimo las siguientes y la empresa o entidad adjudicataria las tendrá que librar al Consell Comarcal del Baix Llobregat, antes de empezar la aplicación del contrato:

#### Ficha de ingreso

Instrumento inicial que recoge los datos personales, familiares y sociales del niño o adolescente, así como la información relevante sobre su situación familiar, social, educativa y emocional. Esta ficha se basa en la información facilitada por los Servicios Sociales Básicos (SSB) en el momento de la derivación y sirve como punto de partida para la valoración inicial y la definición de la estrategia de intervención. Tendrá que contener, como mínimo, los datos de identificación, situación familiar, escolarización, estado de salud, derivaciones previas y otros elementos contextuales que permitan comprender la realidad del niño o adolescente y su familia.

#### Protocolo de observación

Herramienta diagnóstica que permite identificar y valorar los indicadores de riesgo y las necesidades socioeducativas de cada niño o adolescente. Este instrumento facilita establecer una primera diagnosis y determinar los objetivos específicos de intervención que habrá que trabajar, de acuerdo con la información aportada por los SSB y las observaciones del equipo educativo del servicio. Su aplicación inicial se clave para definir el nivel de riesgo (leve, moderado o grave) y orientar la intensidad y la tipología de la intervención.

#### Expediente individual

Cada niño o adolescente derivado por los SSB tendrá que disponer de un expediente individual completo, que incorpore toda la información y documentación necesaria para el seguimiento educativo y administrativo.

Este expediente incluirá la ficha de ingreso, la valoración inicial, el proyecto educativo individual (PEI), el plan de trabajo familiar (si procede), los registros de seguimiento, las coordinaciones y el informe de cierre.

Tendrá que estar actualizado permanentemente y ser accesible para los SSB para facilitar el trabajo conjunto y la supervisión del proceso de intervención.

#### Proyecto Educativo Individual (PEI)

Documento técnico y pedagógico elaborado por la empresa adjudicataria para cada niño o adolescente atendido al servicio. El PEI establece los objetivos educativos, las acciones a desarrollar, los indicadores de logro y la temporalización de las actividades, de acuerdo con el nivel de riesgo y las necesidades detectadas. Habrá dos tipos de PEI:

- PEI básico, aplicable a todos los niños o adolescentes del servicio.
- PEI completo, dirigido a aquellos en situación de riesgo moderado o grave, según la valoración inicial y el resultado del Protocolo de Observación.

El PEI tendrá que ser validado por los Servicios Sociales Básicos, aceptado por el niño, adolescente y familia, y formará parte del expediente individual. Todos los PEI tendrán que estar consensuados y compartidos con la familia y con los derivadores, promoviendo objetivos realistas, alcanzables y orientados al cambio en positivo, siempre con un enfoque participativo entre las partes implicadas.

#### Plan de Trabajo Familiar (PTF)

Herramienta específica dirigida a aquellas familias que requieran intervención de promoción, capacitación, apoyo o tratamiento. El PTF concretará los objetivos familiares, las acciones a desarrollar, los compromisos adquiridos y los indicadores de evaluación, con el fin de mejorar las competencias parentales, la convivencia y la capacidad educativa de los adultos responsables. Cómo en el caso del PEI, el plan familiar tendrá que ser compartido y consensuado con la familia y con los SSB.

#### Seguimiento individual

Herramienta de registro sistemático de todas las intervenciones realizadas con cada niño, adolescente o familia.

Se consignarán las tutorías individuales y familiares, las sesiones terapéuticas, las actividades educativas o grupales, las coordinaciones externas y cualquier actuación relevante en el marco del proceso de intervención.

Este registro permitirá analizar la evolución, la participación y el logro de los objetivos establecidos en los PEI y PTF.

#### Registro de asistencia

Control diario de asistencia de los niños y adolescentes al servicio, según los días y horarios acordados. Este registro es esencial para garantizar el seguimiento, la planificación de actividades y la valoración de la participación efectiva en el servicio.

#### Hojas de observación y valoración continuada

Documentos que recogen la evolución educativa, emocional y conductual de los niños y adolescentes.

Permiten actualizar la diagnosis inicial e introducir ajustes en la planificación de la intervención cuando se detecten nuevas necesidades o cambios en la situación familiar.

#### Registro de coordinaciones y derivaciones

Instrumento que recoge todas las actuaciones de coordinación con los SSB, los centros educativos, los servicios de salud, entidades de ocio y otros agentes sociales del territorio. Este registro garantiza la coherencia del trabajo en red y la continuidad de la atención.

#### Informe de evaluación y cierre

Documento final del proceso de intervención que recoge los resultados logrados, el grado de cumplimiento de los objetivos, las mejoras observadas y, si procede, las propuestas de continuidad o derivación.

El informe tendrá que incluir la valoración del profesional de referencia, la familia y, siempre que sea posible, la del niño o adolescente.

#### Otras herramientas y protocolos complementarios

La empresa adjudicataria podrá desarrollar otros instrumentos propios (protocolos internos, guías metodológicas, fichas de actividad, registros de tutoría o herramientas digitales de gestión), siempre que sean coherentes con el marco técnico y metodológico del servicio y validados por el Consell Comarcal del Baix Llobregat.

### **5.5.1- Herramientas digitales, sistemas de registro y protección de datos**

La empresa o entidad adjudicataria tendrá que garantizar el uso de herramientas digitales seguras y eficientes para el registro, gestión y seguimiento de la intervención socioeducativa, asegurando el

cumplimiento estricto de la normativa vigente en materia de protección de datos personales (Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril – RGPD, y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre – LOPDGDD).

Las herramientas digitales utilizadas tendrán que permitir:

- El registro y la actualización de la información relativa a los niños, adolescentes y familias atendidas, incluyendo la documentación asociada (ficha de ingreso, PEI, plan de trabajo familiar, registros de seguimiento, etc.).
- El control de acceso restringido e individualizado para cada profesional, con sistemas de identificación y validación seguros.
- La trazabilidad de las actuaciones y el historial de intervenciones, garantizando la integridad y la confidencialidad de la información.
- La extracción de indicadores y datos agregados para la evaluación, seguimiento y coordinación con los Servicios Sociales Básicos, siempre de acuerdo con el principio de minimización de datos.
- El almacenamiento seguro de la información, preferentemente en entornos digitales cifrados y alojados dentro del Espacio Económico Europeo.
- La empresa adjudicataria tendrá que disponer de un protocolo interno de gestión y protección de datos que regule el acceso, uso, conservación y eliminación de la información tratada, así como de un registro de actividades de tratamiento y la designación de un delegado o referente de protección de datos.

Así mismo, se tendrá que garantizar que todos los profesionales del servicio reciban formación específica en confidencialidad, seguridad digital y protección de datos, asegurando la aplicación práctica en el desarrollo de su tarea diaria.

La empresa o entidad adjudicataria tendrá que facilitar al Consell Comarcal del Baix Llobregat y en los Ayuntamientos implicados en el contrato, el acceso, la interoperabilidad o la transferencia segura de la información esencial para el correcto seguimiento, supervisión y evaluación del servicio, de acuerdo con los protocolos establecidos y respetando siempre los principios de seguridad y confidencialidad de la información

#### **5.6- Seguimiento y coordinación interna**

La empresa o entidad adjudicataria tendrá que establecer mecanismos de seguimiento constantes y estructurados que permitan evaluar la evolución de los niños, adolescentes y familias usuarias de los servicios, asegurando que las intervenciones socioeducativas se ajustan a las necesidades detectadas y a los objetivos establecidos en los Proyectos Educativos Individuales (PEI) y en los Planes de Trabajo Familiar del servicio.

La empresa o entidad adjudicataria tendrá que designar, dentro del equipo adscrito al servicio, una persona que asuma la función de coordinación técnica, la cual será responsable de la organización operativa del servicio, la supervisión del equipo profesional, el seguimiento de la intervención socioeducativa y la interlocución ordinaria con el Consell Comarcal. Esta figura tendrá que garantizar la coherencia técnica de las actuaciones, así como el cumplimiento de los objetivos y criterios establecidos en el presente pliego.

#### **Seguimiento de los niños y adolescentes**

Los profesionales de referencia asignados a cada niño o adolescente realizarán una evaluación periódica y sistemática de la evolución individual, valorando el grado de consecución de los objetivos previstos en el PEI y ajustando las intervenciones según las necesidades emergentes.

La información sobre el progreso de los niños y adolescentes será comunicada de manera regular a los

propios usuarios y a sus familias a través de tutorías individualizadas, en las cuales se comentarán los avances, dificultades y propuestas de mejora.

En el caso de los PEI completos, que se aplican a niños y adolescentes con riesgo moderado o grave, se realizará como mínimo una tutoría formal de seguimiento individual en el mes, con la posibilidad que participe la familia para reforzar la implicación y la corresponsabilidad en el proceso socioeducativo.

Para los PEI básicos, destinados a niños y adolescentes con riesgo leve, el seguimiento individual se hará según las necesidades detectadas y podrá tener un carácter formal o informal, siempre con el objetivo de garantizar una atención adecuada y continua.

#### Seguimiento de las familias

Los profesionales de referencia asignados a las familias tendrán que realizar una evaluación periódica del progreso familiar, considerando los objetivos establecidos en el Plan de Trabajo Familiar del servicio y ajustando las acciones en función de las necesidades detectadas, con especial atención a su capacidad de respuesta ante situaciones de riesgo y a la participación activa en las actividades socioeducativas.

Esta evaluación se comunicará a las familias mediante entrevistas y tutorías, estableciendo un diálogo continuo que permita adaptar las intervenciones, reforzar los recursos familiares y potenciar la corresponsabilidad en el acompañamiento de los niños y adolescentes.

#### Circuitos de quejas, reclamaciones y sugerencias

La empresa adjudicataria tendrá que informar en todo momento los niños, adolescentes y familias sobre los canales disponibles para presentar quejas, reclamaciones, sugerencias o agradecimientos, facilitando su acceso de manera clara y sencilla. La dirección recogerá todas las incidencias y las hará llegar a la coordinadora del proyecto y al responsable designado por el Ayuntamiento, que analizarán el motivo y proporcionarán una respuesta adecuada, contrastando la información con los profesionales del servicio cuando sea necesario.

#### Coordinación interna del equipo

La empresa adjudicataria establecerá un sistema de coordinación interna de su equipo profesional con el objetivo de asegurar la coherencia de las intervenciones socioeducativas y la calidad de la atención a niños, adolescentes y familias.

Esta coordinación consistirá en reuniones periódicas del equipo, en las cuales se revisarán los casos, se compartirán estrategias de intervención y se consensuarán ajustes necesarios para responder a las necesidades detectadas. Los encuentros servirán también para evaluar el funcionamiento de las actividades, grupos y servicios, detectar posibles incidencias y garantizar que las acciones del equipo se desarrollen de manera integrada, eficiente y coherente con los objetivos del servicio.

La coordinación interna tendrá un carácter dinámico y flexible, adaptándose a las particularidades de cada niño, adolescente y familia, y promoviendo la colaboración y la comunicación fluida entre todos los profesionales implicados.

La persona encargada de velar por el correcto desarrollo de este seguimiento y coordinación interna, será el/la coordinador/a técnico/a del servicio designado a tal efecto por la empresa o entidad adjudicataria.

### **5.7- Evaluación**

La empresa o entidad adjudicataria establecerá un sistema de evaluación integral y continuada que permita medir de manera objetiva y cualitativa la eficacia, la eficiencia y la calidad de las intervenciones socioeducativas dirigidas a niños, adolescentes y familias, garantizando que las acciones desarrolladas contribuyen al logro de los objetivos establecidos a los Proyectos Educativos Individuales (PEI) y en los

Planes de Trabajo Familiar del servicio. La evaluación se realizará de forma continuada y documentada, dejando constancia del seguimiento y de las acciones de evaluación efectuadas para cada usuario y usuaria en cada una de las líneas educativas.

#### Objetivos de la evaluación

- Medir el grado de logro de los objetivos individuales y familiares establecidos, ajustando las intervenciones en las necesidades detectadas y al nivel de riesgo identificado.
- Valorar el impacto de las intervenciones sobre las competencias personales, sociales y familiares, incluyendo la mejora de las habilidades de socialización, la gestión emocional, la participación comunitaria y el refuerzo de los vínculos familiares.
- Identificar oportunidades de mejora en las actividades y en el destino de los recursos, promoviendo ajustes inmediatos que garanticen la coherencia con los planes individualizados y familiares.

#### Procedimiento y herramientas de evaluación

- La empresa adjudicataria desarrollará evaluaciones periódicas individualizadas para cada niño o adolescente, incluyendo la observación directa, las tutorías y la participación familiar.
- Se realizarán evaluaciones periódicas de las familias, centradas en su implicación en el proceso socioeducativo, la capacidad de movilizar recursos y la contribución al desarrollo integral de los niños y adolescentes.
- La programación del servicio tendrá que incluir herramientas de evaluación y seguimiento que permitan implantar procesos de mejora en las actividades y los recursos asignados, garantizando la calidad de la atención y la adaptación continua a las necesidades detectadas.

Además, se tendrá que recoger el grado de satisfacción de los diferentes agentes implicados a los servicios a través

de encuestas diseñadas por la empresa adjudicataria, definiendo tanto el momento óptimo de realización como la metodología.

#### Flexibilidad y datos complementarios

A petición del Consell Comarcal, la empresa o entidad adjudicataria podrá facilitar otros datos evaluativos que se consideren necesarias para completar la valoración global del servicio, permitiendo ajustar estrategias, optimizar recursos y mejorar continuamente la calidad de la atención prestada.

### **5.8- Salida del servicio**

La fase de salida del servicio constituye un momento clave en el recorrido socioeducativo del niño, adolescente y su familia. Esta etapa tiene que gestionarse con previsión, planificación y coordinación, garantizando que la finalización de la intervención se realice de manera segura, coherente y respetuosa con las necesidades de los usuarios y los objetivos establecidos en los Proyectos Educativos Individuales (PEI) y los Planes de Trabajo Familiar.

#### Motivos de finalización del servicio

La finalización de la estancia de las personas usuarias en cualquier de los servicios puede producirse por varios motivos, que tienen que ser valorados con rigor técnico y de manera individualizada:

- Consecución de los objetivos establecidos en el PEI y el Plan de Trabajo Familiar.

- Finalización de la actividad, programa o proyecto socioeducativo en que participe el niño, adolescente o familia.
- Solicitud exprés de la familia o tutor legal.
- No adecuación del servicio a las necesidades específicas del niño, adolescente o familia, según la valoración técnica.
- Agotamiento del periodo máximo de permanencia establecido al servicio; una vez completada este periodo, se podrá valorar técnicamente la conveniencia de la continuidad, atendiendo a la situación familiar y personal del niño o adolescente.
- Carencia de asistencia consecutiva a cuatro sesiones programadas sin justificación.
- Llegar a la edad límite de acceso a los servicios, generalmente 18 años en el caso de los adolescentes.
- Otras causas establecidas por valoración técnica, como pueden ser la no adaptación o carencia de aprovechamiento del servicio por parte del niño, adolescente o familia, o la imposibilidad de llevar a cabo un trabajo socioeducativo adecuado.

En aquellos casos en que la finalización dependa de una valoración técnica, la Empresa o entidad adjudicataria comunicará la propuesta de cierre a la técnica de referencia de los Servicios Sociales Básicos (SSB). La decisión definitiva sobre la finalización será tomada de manera conjunta con la profesional de los SSB; en caso de discrepancia, prevalecerá la valoración técnica de la profesional de SSB.

#### Permanencia al servicio

La permanencia de los niños, adolescentes y sus familias al servicio, se establece en función de la valoración del nivel de riesgo y de la consecución de los objetivos fijados en el plan de trabajo individual o familiar. La atención no tiene una duración prefijada universal, pero se rige por el principio de temporalidad y finalidad educativa y de mejora, de acuerdo con los criterios siguientes:

- Carácter temporal y finalista de la intervención: El Servicio de Atención Socioeducativo a Familias, es un servicio de acompañamiento socioeducativo orientado a la mejora de las competencias parentales, la promoción del desarrollo personal y social de los niños y adolescentes y la reducción del riesgo. En ningún caso es un recurso de atención permanente o indefinida.

La intervención se tiene que entender como un proceso con inicio, desarrollo y cierre, que tiene que permitir a las familias consolidar las estrategias y recursos necesarios para continuar su itinerario sin

dependencia del servicio.

- Duración orientativa y revisión periódica: La permanencia al servicio se determinará en función de la evaluación inicial y del plan de trabajo acordado con la familia. Como referencia orientativa y en ningún caso constitutiva de normativa de obligado cumplimiento:

Intervenciones de riesgo leve y moderado: entre 12 y 24 meses de duración, prorrogables de manera justificada hasta 36 meses.

Intervenciones de riesgo grave: podrán tener una duración superior, siempre que se mantengan las condiciones de riesgo y se justifique técnicamente la necesidad de continuidad.

Cada seis meses, como mínimo, se tiene que realizar una evaluación del proceso para valorar el grado de logro de los objetivos y determinar la continuidad, la reducción de intensidad o la finalización de la intervención.

Adaptación de la intensidad y niveles de intervención. El servicio tiene que garantizar la flexibilidad necesaria para adaptar la intensidad de la intervención a la evolución de cada caso. Se establecen tres niveles de intensidad orientativos:

- Nivel Alto: atención intensiva, con alta frecuencia de sesiones individuales y grupales, derivada de una situación de riesgo elevado o de crisis familiar.

- Nivel Medio: atención regular, con trabajo estable y seguimiento periódico, una vez superada la fase inicial de alta intensidad.

- Nivel Bajo o de seguimiento: atención esporádica o de mantenimiento, dirigida a consolidar los adelantos logrados y prevenir recaídas, como fase previa en la salida del servicio.

El paso de un nivel a otro tiene que responder a criterios técnicos, acordados con la familia y con el equipo referente de Servicios Sociales Básicos.

#### Procedimientos de cierre

La empresa o entidad adjudicataria realizará una tutoría final con el niño, adolescente y familia, revisando los objetivos logrados, los aprendizajes adquiridos y los recursos disponibles para la continuidad.

Se registrará la salida del servicio mediante la ficha de cierre, que tendrá que recoger:

- Los objetivos logrados y los objetivos pendientes.
- Motivo de la finalización de la prestación del servicio.
- Evolución de las sesiones y participación en las actividades.
- Valoración final en relación con el diagnóstico y pronóstico inicial.

La salida del servicio se tiene que acompañar de un plan de continuidad o derivación a otros recursos comunitarios, educativos o de apoyo familiar, para garantizar el mantenimiento de los progresos logrados y evitar situaciones de recaída.

#### Principios de participación y continuidad

Durante todo el proceso de salida, se garantizará la participación activa del niño, adolescente y familia, reforzando la autonomía y facilitando la consolidación de los aprendizajes y cambios logrados. La salida se planteará como un proceso participativo y reflexivo, en el cual los usuarios puedan proponer y valorar los objetivos de continuidad en otros recursos comunitarios o servicios especializados.

La empresa o entidad adjudicataria asegurará la coherencia y continuidad del servicio con otros recursos disponibles, colaborando con los agentes sociales, educativos y comunitarios implicados.

#### Gestión de sugerencias y quejas

En todo momento, se mantendrá informados los niños, adolescentes y familias sobre los circuitos disponibles para hacer sugerencias, quejas o agradecimientos. La empresa o entidad adjudicataria recogerá estas incidencias y las trasladará por correo electrónico a la coordinadora del proyecto y al responsable del Ayuntamiento. Estas figuras analizarán el contenido, contrastarán la información con los profesionales del servicio y responderán de manera adecuada a cada caso.

### **CLÁUSULA 6: FICHA DESCRIPTIVA DE LAS LÍNEAS**

El objeto de este contrato se la prestación de dos de las líneas de intervención que se contemplan en el nuevo modelo de los servicios de intervención socioeducativa de la Generalitat de Catalunya. A continuación, se hará una descripción técnica de las dos líneas, que se tendrán que prestar de manera conjunta y coordinada como un mismo servicio por la empresa o entidad adjudicataria.

#### **6.1- Línea de apoyo a las familias con niños de 0-3 años en situación de riesgo**

##### Descripción

Servicio de atención socioeducativa para progenitores, tutores o guardadores legales con niños de 0 a 3 años de edad en situación de riesgo que, mediante actividades de apoyo y de formación, velatorio por un adecuado desarrollo integral y bienestar de los niños y por la permanencia con su familia.

### Objeto

Proporcionar apoyo a la crianza y la educación de los niños de 0 a 3 años, ofreciendo espacios individuales o de grupo para trabajar mediante la intervención de los profesionales en la mejora de la cobertura de las necesidades de los niños en situación de riesgo.

### Objetivos específicos

- Favorecer uno en torno a crianza seguro, afectivo y estimulante para los niños de 0 a 3 años.
- Prevenir la desestructuración familiar y la cronificación de las situaciones de riesgo.
- Identificar e intervenir sobre factores de riesgo y potenciar factores de protección en la primera infancia.
- Promover la vinculación de las familias con la red comunitaria y los servicios del territorio.

### Población destinataria

Familias con niños en situación de riesgo de 0 a 3 años derivadas por Servicios Sociales de los municipios de Begues, Castellví de Rosanes, Corbera de Llobregat, La Palma de Cervelló, Pallejà, Sant Climent de Llobregat, Torrelles de Llobregat y Vallirana.

### Funciones

- Apoyo a la crianza y la educación de los niños en situación de riesgo.
- Observación e intervención para reducir la situación de riesgo y prevenir situaciones de desprotección.
- Ofrecer espacios de interacción entre niños, adultos y profesionales.
- Trabajar los vínculos emocionales entre niños y adultos de referencia y la vinculación con el territorio y el resto de redes y servicios.

### Requisitos de acceso

Niños de 0-3 años y sus familias que se encuentren en situación de riesgo leve, moderado o grave valorada como tal por los Servicios Sociales de los municipios anteriormente indicados, de acuerdo con aquello establecido en los artículos 102 y siguientes de la Ley 14/2010, de 27 de mayo, de los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia.

### Tipo de atención

El servicio se desarrollará mediante atenciones de carácter:

- Individual, a través de visitas en el domicilio o entrevistas personalizadas.
- Grupal, mediante sesiones educativas o espacios familiares.
- Comunitario, a través de acciones de promoción y vinculación con la red territorial.

Estas atenciones tienen que impactar a los niños y sus familias desde las diferentes disciplinas profesionales existentes, a través de diferentes acciones, talleres, proyectos y actividades formativas que se diseñarán y ejecutarán en función de las necesidades detectadas en cada territorio.

Se plantean intervenciones de cariz individual tanto en espacios formales como en los propios domicilios de las familias, la constitución de grupos que se puedan asimilar a los popularmente conocidos como "espacios familiares" y la realización de actividades de cariz más comunitario y actividades formativas, entre otros de analogía parecida, tales como:

- Talleres de apoyo emocional y desarrollo del vínculo afectivo.
- Sesiones de acompañamiento a la crianza y hábitos saludables.

- Espacios de interacción educativa entre familias.
- Actividades para promover la participación comunitaria y la corresponsabilidad en la atención a la infancia.

Estas acciones se podrán hacer conjuntamente con el profesional referente de los Servicios Sociales Básicos y con las profesionales del Servicio de Intervención Socioeducativa del territorio.

### Calendario

El calendario de prestación del servicio se establecerá entre el Consell Comarcal del Baix Llobregat y la empresa o entidad adjudicataria una vez se haya implementado el servicio.

### Perfiles profesionales

Los profesionales de ambas líneas serán compartidos y se tendrán que coordinar entre ellos para la prestación de todos los programas, bajo la coordinación de la persona designada por la empresa o entidad adjudicataria a tal efecto, el/la profesional del servicio que tenga asignadas las tareas de coordinación y la profesional del Área de Acción Social y Salud designada por el Consell Comarcal del Baix Llobregat.

Para el desarrollo de estos servicios, habrá que contar con un mínimo de 3 profesionales a jornada completa:

- Profesional graduada en Educación Social
- Profesional graduada en Psicología con Máster en Terapia Familiar (preferiblemente socioeducativa)
- Profesional graduada en Psicología con Máster en Terapia Familiar y formación específica en pequeña infancia.

Función específica principal para cada perfil profesional:

Educador/a Social: Acompañamiento a la crianza, trabajo grupal con familias y coordinación con servicios sociales.

Psicólogo/a con Máster en Terapia familiar: Intervenciones terapéuticas con las familias, diseño de estrategias de abordaje emocional y/o parental.

Psicólogo/a especialista en pequeña infancia: Observación del desarrollo niño, asesoramiento individualizado y diseño de actividades ajustadas al momento evolutivo.

Se podrá contar con la participación/colaboración de profesionales externos otros ámbitos, para la realización de actividades concretas (formadores, talleristas, profesionales de la red de servicios del territorio, etc.).

### Lugares de prestación del servicio

Los lugares de prestación del servicio se establecerán entre el Consell Comarcal del Baix Llobregat, los Ayuntamientos implicados y la empresa o entidad adjudicataria una vez se haya implementado el servicio, pero se contemplan intervenciones tanto en espacios municipales/supramunicipales, como la vía pública, domicilios privados o espacios cedidos por otras empresas o entidades.

Hay que considerar que ambos servicios parten del principio de la itinerancia, la proximidad, la flexibilidad y la acción comunitaria, así que los lugares de prestación del servicio pueden ser múltiples y variables.

### Proceso de implementación

Al tratarse de un servicio de nueva creación que previamente no se ha prestado nunca en el territorio y de lo que no cabe más masa referencias parecidas en otros territorios, antes de iniciar con la acción socioeducativa propiamente dicha, será necesario todo un proceso de diseño y conocimiento del territorio que se realizará de manera conjunta entre el Consell Comarcal del Baix Llobregat, los Ayuntamientos de los municipios implicados y la empresa o entidad adjudicataria. En esta fase previa habrá que acabar de

definir bien el servicio adaptándolo a las necesidades, realidades y posibilidades de cada territorio y realizar todo un trabajo de aproximación y conocimiento del medio.

#### Coordinación del servicio

La empresa o entidad adjudicataria tendrá que proporcionar una figura técnica dentro del equipo profesional contratado que asuma el rol de coordinación del servicio y que sea la interlocutora directa con el Consell Comarcal del Baix Llobregat y los municipios de la comarca implicados, sin perjuicio que el resto del equipo profesional también lo haga.

Se establecerán reuniones periódicas de coordinación entre todas las partes para hacer el pertinente seguimiento y evaluación del servicio.

#### Evaluación

Se hará de manera continuada a lo largo de todo el proceso de implementación del servicio y se crearán los instrumentos pertinentes a tal efecto. Al finalizar la relación contractual, la empresa o entidad adjudicataria tendrá que entregar una memoria global del servicio detallada (técnica y económica) y con indicadores que permitan la evaluación del proyecto que se entregará como máximo un mes después de la finalización de la prestación de servicios. El contenido de esta memoria se acordará con los servicios técnicos del Área de Acción Social y Salud del Consell Comarcal del Baix Llobregat.

#### Obligaciones del adjudicatario

- Garantizar la prestación del servicio según los criterios técnicos y metodológicos del pliego.
- Designar una figura de coordinación.
- Elaborar una memoria anual y una memoria final.
- Cumplir con la normativa vigente de protección a la infancia.
- Aplicar una intervención basada en los principios de igualdad, equidad y participación comunitaria.
- 

### **6.2- Línea de Intervención con familias con niños y adolescentes**

#### Descripción

Servicio de atención socioeducativa para padres, madres, tutores o guardador legales, con hijos de 4 a 17 años en situación de riesgo, que mediante un conjunto de actuaciones y actividades de apoyo y de formación, velatorio por un adecuado desarrollo integral y bienestar de los niños y adolescentes. Mediante el trabajo individual o en grupo, se fomenta la adquisición de habilidades educativas, reforzando las capacidades parentales, personales y relacionales, con el fin de disminuir la situación de riesgo y promover la permanencia de los niños y adolescentes con su familia.

#### Objeto

Proporcionar apoyo a la crianza y la educación de los hijos e hijas, ofreciendo espacios individuales o de grupo para incidir mediante la intervención profesional, en la mejora de la cobertura de las necesidades de los niños y adolescentes en situación de riesgo, mediante actividades y actuaciones adaptadas en las diferentes etapas evolutivas de la infancia y la adolescencia.

#### Objetivos específicos

- Favorecer la mejora de las competencias parentales y relacionales de las familias.
- Acompañar las familias en el desarrollo integral de sus hijos e hijas.
- Reforzar los vínculos familiares y las redes de apoyo social.
- Reducir los factores de riesgo y prevenir situaciones de desprotección.
- Vincular las familias a los servicios y recursos del territorio, promoviendo su participación activa.
- Trabajar la integración, la socialización y la corresponsabilidad familiar.

#### Población destinataria

Familias con niños en situación de riesgo de 4 a 17 años derivadas por Servicios Sociales de los municipios de Begues, Castellví de Rosanes, Corbera de Llobregat, La Palma de Cervelló, Pallejà, Sant Climent de Llobregat, Torrelles de Llobregat y Vallirana.

#### Funciones

- Orientar, asesorar y apoyar a la crianza y la educación de los hijos, a las familias de niños y adolescentes en situación de riesgo.
- Mejorar la capacidad de la familia para atender de manera satisfactoria las necesidades del niño o el adolescente.
- Observación e intervención para reducir la situación de riesgo y prevenir situaciones de desprotección.
- Ofrecer espacios de interacción entre niños, adultos y profesionales, que ayuden a promocionar las relaciones familiares, y a incidir en los vínculos emocionales entre los niños/adolescentes y los adultos de referencia.
- Trabajar la integración, la socialización y la vinculación con el territorio y el resto de redes y servicios; y reforzar los sistemas de apoyo social.
- Ayudar a la reducción de los factores de estrés que puedan influir negativamente en la familia y fortalecer su capacidad para afrontarse a las situaciones problemáticas.

#### Requisitos de acceso

Niños de 4-17 años y sus familias que se encuentren en situación de riesgo leve, moderado o grave valorada como tal por los Servicios Sociales de los municipios anteriormente indicados, de acuerdo con aquello establecido en los artículos 102 y siguientes de la Ley 14/2010, de 27 de mayo, de los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia.

#### Tipo de atención

La atención se llevará a cabo en formato:

- Individual: entrevistas familiares e intervención en el domicilio.
- Grupal: talleres, espacios de parentalidad positiva, y grupos de apoyo)
- Comunitaria: actividades colaborativas y vinculación con servicios de la red local.

Las intervenciones serán adaptadas a cada caso y coordinadas con los Servicios Sociales Básicos y otros agentes del territorio.

#### Calendario

El calendario de prestación del servicio se establecerá entre el Consell Comarcal del Baix Llobregat y la empresa o entidad adjudicataria una vez se haya implementado el servicio.

#### Perfiles profesionales

Los profesionales del servicio serán compartidos y se tendrán que coordinar entre ellos para la prestación de todos los programas del servicio, bajo la coordinación de la persona designada por la empresa o entidad adjudicataria a tal efecto, el/la profesional del servicio que tenga asignadas las tareas de coordinación y la profesional del Área de Acción Social y Salud designada por el Consell Comarcal del Baix Llobregat.

Para el desarrollo de estos servicios, habrá que contar con un mínimo de 3 profesionales a jornada completa:

- Profesional graduada en Educación Social

- Profesional graduada en Psicología con Máster en Terapia Familiar (preferiblemente socioeducativa)
- Profesional graduada en Psicología con Máster en Terapia Familiar y formación específica en pequeña infancia

Función específica principal para cada perfil profesional:

- Educador/a Social: acompañamiento, talleres, trabajo comunitario y coordinación territorial.
- Psicólogo/se intervención terapéutica con familias, diagnóstico, asesoramiento emocional.

Se podrá contar con la participación/colaboración de profesionales externos otros ámbitos, para la realización de actividades concretas (formadores, talleristas, profesionales de la red de servicios del territorio, etc.).

#### Lugares de prestación del servicio

Los lugares de prestación del servicio se establecerán entre el Consell Comarcal del Baix Llobregat, los Ayuntamientos implicados y la empresa o entidad adjudicataria una vez se haya implementado el servicio, pero se contemplan intervenciones tanto en espacios municipales/supramunicipales, como la vía pública, domicilios privados o espacios cedidos por otras empresas o entidades.

Hay que considerar que ambos servicios parten del principio de la itinerancia, la proximidad, la flexibilidad y la acción comunitaria, así que los lugares de prestación del servicio pueden ser múltiples y variables.

#### Proceso de implementación

Al tratarse de un servicio de nueva creación que previamente no se ha prestado nunca en el territorio y de lo que no cabe más masa referencias parecidas en otros territorios, antes de iniciar con la acción socioeducativa propiamente dicha, será necesario todo un proceso de diseño y conocimiento del territorio que se realizará de manera conjunta entre el Consell Comarcal del Baix Llobregat, los Ayuntamientos de los municipios implicados y la empresa o entidad adjudicataria. En esta fase previa habrá que acabar de definir bien el servicio adaptándolo a las necesidades, realidades y posibilidades de cada territorio y realizar todo un trabajo de aproximación y conocimiento del medio.

#### Coordinación del servicio

La empresa o entidad adjudicataria tendrá que proporcionar una figura técnica dentro del equipo profesional contratado que asuma el rol de coordinación del servicio y que sea la interlocutora directa con el Consell Comarcal del Baix Llobregat y los municipios de la comarca implicados, sin perjuicio que el resto del equipo profesional también lo haga.

Se establecerán reuniones periódicas de coordinación entre todas las partes para hacer el pertinente seguimiento y evaluación del servicio.

#### Evaluación

Se hará de manera continuada a lo largo de todo el proceso de implementación del servicio y se crearán los instrumentos pertinentes a tal efecto. Al finalizar la relación contractual, la empresa o entidad adjudicataria tendrá que entregar una memoria global del servicio detallada (técnica y económica) y con indicadores que permitan la evaluación del proyecto que se entregará como máximo un mes después de la finalización de la prestación de servicios. El contenido de esta memoria se acordará con los servicios técnicos del Área de Acción Social y Salud del Consell Comarcal del Baix Llobregat.

#### Obligaciones del adjudicatario

Asegurar el cumplimiento de los requisitos técnicos y metodológicos del servicio.

- Garantizar la continuidad del personal cualificado.
- Presentar memorias e informes requeridos.
- Cumplir con la normativa de protección a la infancia.
- Colaborar con la red de servicios sociales y educativos del territorio.

## **CLÁUSULA 7: PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN**

Los programas de intervención que se despliegan en el marco del servicio objeto de este contrato se rigen por los principios, objetivos, metodología y procesos establecidos en los presentes pliegos técnicos. Todos ellos comparten una misma finalidad: promover el desarrollo integral de los niños y adolescentes, reforzar sus competencias personales y sociales, y acompañar las familias en su rol educativo, contribuyendo a la prevención, detección y abordaje de situaciones de riesgo.

Estos programas se diseñan e implementan desde una perspectiva socioeducativa, preventiva y comunitaria, asegurando la coherencia con el marco teórico de los Servicio de Intervención o Atención Socioeducativa y con los criterios establecidos por el Departamento de Derechos Sociales.

Las actuaciones se articulan en tres niveles de intervención complementarios:

- Intervención individual y familiar, orientada al trabajo directo con los niños, adolescentes y sus familias, para mejorar las dinámicas relacionales, la cura, la educación y la convivencia.
- Intervención grupal, dirigida a fomentar las habilidades sociales, emocionales y educativas, así como la participación activa y el sentimiento de pertenencia.
- Intervención comunitaria, que busca establecer vínculos con el entorno, favorecer la inclusión social y promover la corresponsabilidad de los agentes comunitarios en el bienestar de los niños y adolescentes.

La intensidad y la combinación de estos niveles de intervención se determinará en función del nivel de riesgo detectado, de las necesidades específicas de cada caso y de la evolución observada a lo largo del proceso educativo.

Todos los programas se desarrollarán con criterios de proximidad, continuidad, transversalidad y coordinación, garantizando la coherencia con el trabajo realizado desde los Servicios Sociales Básicos y el resto de recursos del territorio.

LINEA	PROGRAMAS
<b>Apoyo a las familias con niños de 0-3 años en situación de riesgo</b>	Espacio familiar
	Programa de seguimiento socioeducativo
	Programa de seguimiento psicoterapéutico
	Programa de talleres y actividades comunitarias

LINEA	PROGRAMAS
<b>De intervención con familias con niños y adolescentes</b>	Grupo de familias
	Programa de seguimiento socioeducativo
	Programa de seguimiento psicoterapéutico
	Programa de talleres y actividades comunitarias

### **7.1 – Programas de la Línea de apoyo a las familias con niños de 0-3 años en situación de riesgo**

#### **7.1.1- Espacio familiar**

##### Definición del programa

El Espacio Familiar es un recurso socioeducativo de carácter preventivo, dirigido a familias con niños de 0 a 3 años en situación de riesgo o vulnerabilidad, que ofrece uno en torno a encuentro, relación y aprendizaje compartido entre niños, adultos y profesionales. Este programa se fundamenta en una mirada integral de la crianza y en la promoción del vínculo afectivo como eje vertebrador del desarrollo infantil. El niño es el

protagonista de su propio proceso de aprendizaje, y la familia es considerada el principal agente educador y de protección.

El programa se enmarca en los principios metodológicos mencionados: proximidad, prevención, integralidad, participación y trabajo en red, y se alinea con el modelo de parentalidad positiva.

### Finalidad y objetivos

La finalidad del Espacio Familiar es apoyar a la función parental y marental intermediando un acompañamiento profesional que promueva el bienestar de los niños y fortalezca la capacidad de las familias para ofrecer uno en torno a crianza seguro, afectivo y estimulante. Los objetivos específicos son:

- Facilitar un espacio compartido donde niños y familias puedan relacionarse, jugar y aprender en un contexto acogedor y respetuoso.
- Promover el vínculo afectivo, la confianza y la comunicación entre los niños y sus adultos de referencia.
- Potenciar las competencias parentales, marentals y coparentales, impulsando prácticas de crianza positivas y respetuosas.
- Fortalecer la autonomía, la participación y la corresponsabilidad de las familias en el proceso educativo de sus hijos e hijas.
- Fomentar el apoyo mutuo entre familias y la creación de redes naturales de ayuda y cooperación.
- Detectar de manera temprana factores de riesgo o dificultades emocionales, relacionales o de desarrollo, favoreciendo la intervención coordinada con los Servicios Sociales Básicos y otros recursos del territorio.
- Promover la inclusión social y la vinculación de las familias con la red comunitaria de atención a la pequeña infancia, salud, educación y ocio.

### Destinatarios

El programa se dirige a familias con niños de 0 a 3 años derivadas por los Servicios Sociales Básicos u otros servicios de la red, que presenten factores de riesgo social o dificultades en la crianza y vinculación afectiva. También se pueden incorporar, de manera preventiva, familias del territorio que necesiten apoyo puntual en la crianza o que puedan beneficiarse de la dinámica grupal.

### Funcionamiento y metodología

El Espacio Familiar se estructura como un dispositivo de intervención grupal y vivencial, dinamizado por profesionales del ámbito socioeducativo y psicológico con especialización en pequeña infancia y terapia familiar. Las sesiones combinan espacios de juego, psicomotricidad y convivencia con momentos de reflexión y diálogo con las familias, promoviendo el aprendizaje compartido y la corresponsabilidad en la crianza.

La metodología es activa, participativa y basada en la relación, donde los profesionales adoptan un rol de acompañamiento y facilitación, ofreciendo apoyo, orientación y observación constante del desarrollo de los niños y de la dinámica familiar.

### Espacios y dimensiones de intervención

El Espacio Familiar ofrece, de manera integrada, los siguientes ámbitos de actuación:

- Espacio de juego y psicomotricidad: ambiente diseñado para que los niños puedan explorar libremente, descubrir y relacionarse con otros niños y con las personas adultas. El niño es el centro y protagonista de su aprendizaje, y el juego acontece la herramienta principal de comunicación, observación y desarrollo.
- Espacio de cura, crianza y educación: entorno que promueve una parentalidad positiva, basada en la cura respetuosa, la lactancia, la coparentalidad y la comprensión de los procesos de crecimiento infantil. Las familias encuentran aquí un lugar para compartir inquietudes y reforzar sus competencias educativas.

- Espacio de vínculo y autonomía: espacio privilegiado para trabajar el vínculo afectivo y el proceso de autonomía de los niños, favoreciendo la confianza, la seguridad emocional y la capacidad de separación progresiva.
- Espacio de educación emocional: el trabajo emocional es transversal al conjunto del programa. Los profesionales acompañan las familias en la identificación y expresión de las propias emociones, ayudándolas a comprender y responder a las necesidades emocionales y cognitivas de los niños.

#### Principios de acompañamiento profesional

El acompañamiento que se lleva a cabo desde el Espacio Familiar se fundamenta en los siguientes principios:

- Inclusión: el servicio acoge la diversidad familiar, cultural y social, trabajando especialmente con familias en situación de riesgo o vulnerabilidad, desde una mirada no estigmatizadora y de equidad.
- Respeto: se reconocen y valoran las diferencias educativas, los diversos modelos de crianza y las realidades culturales y sociales de cada familia.
- Autonomía: se fomenta la participación activa de las familias, la toma de decisiones y la confianza en sus propias capacidades parentales y marentals.
- Responsabilidad: se promueve la implicación y el compromiso de las familias con su proceso, garantizando la transparencia y la corresponsabilidad entre profesionales y usuarios.

#### Periodicidad y organización

El Espacio Familiar se realizará con una frecuencia semanal o quincenal, según la planificación territorial y las necesidades detectadas, con sesiones de entre 1,5 y 2 horas de duración.

Los grupos serán reducidos para asegurar una atención próxima y de calidad. Los espacios de ejecución se determinarán conjuntamente con los municipios implicados, garantizando entornos seguros, accesibles y adecuados a la pequeña infancia. Los horarios se establecerán de acuerdo con la disponibilidad y preferencias de las familias, priorizando franjas matinales.

#### Programa de actividades y respuestas a las necesidades

La programación de actividades estará orientada a la participación activa de las familias y a la atención integral de los niños, con especial incidencia en:

- Necesidades físicas y biológicas: hábitos de alimentación, descanso, higiene, movimiento y protección ante riesgos ambientales.
- Necesidades cognitivas: estimulación sensorial, juego exploratorio, descubrimiento del entorno físico y social e iniciación al lenguaje.
- Necesidades emocionales y sociales: seguridad afectiva, desarrollo del vínculo, relación con otros niños, autonomía progresiva e integración en la red social de proximidad.

Las actividades podrán incluir talleres de juego sensorial, cuentos, música, expresión corporal, psicomotricidad, conversaciones guiadas con familias, actividades lúdicas y encuentros comunitarios con otros servicios de la red local.

#### Evaluación y seguimiento

El programa será objeto de una evaluación continuada, basada en indicadores cualitativos y cuantitativos que permitan valorar la participación, el logro de objetivos y la satisfacción de las familias. Las observaciones realizadas por los profesionales se compartirán, siempre que sea pertinente, con los Servicios Sociales Básicos para ajustar la intervención o activar otros recursos del servicio.

El Espacio Familiar se concibe como una puerta de entrada en otros programas del Servicio de apoyo a

familias con niños de 0-3 años, facilitando la transición hacia intervenciones más específicas cuando se identifiquen necesidades de atención individual o terapéutica.

### **7.1.2- Programa de seguimiento socioeducativo**

#### **Definición del programa**

El Programa de seguimiento socioeducativo es un servicio individualizado dirigido a familias con niños de 0 a 3 años en situación de riesgo, con el objetivo de proporcionar atención próxima, adaptada e intensiva a las necesidades de cada niño y de su familia. Este programa complementa y refuerza el Espacio Familiar, pero se centra en intervenciones individualizadas, con un enfoque personalizado, adaptándose al nivel de riesgo y a las necesidades concretas de cada unidad familiar.

Se trata de un recurso de proximidad y flexibilidad, que permite a los profesionales actuar directamente en el contexto familiar, ya esté en el domicilio, en entornos de socialización u otros espacios relevantes para el desarrollo y bienestar de los niños. Su finalidad es favorecer la crianza positiva, la autonomía parental y la cohesión familiar, con un fuerte componente socioeducativo y emocional.

#### **Finalidad y objetivos**

La finalidad principal del Programa de seguimiento socioeducativo es acompañar las familias en la crianza de sus niños de 0 a 3 años, mejorando las prácticas parentales y la calidad de la relación afectiva entre los miembros de la familia, con especial atención a la prevención de situaciones de riesgo y desprotección. Los objetivos específicos incluyen:

- Proporcionar orientación individualizada sobre crianza, hábitos saludables, juego, alimentación, sueño y estimulación cognitiva y emocional de los niños.
- Fomentar la consolidación de vínculos afectivos y relaciones seguras y positivas entre niños y adultos de referencia.
- Detectar de manera temprana factores de riesgo e intervenir preventivamente para minimizar los efectos.
- Favorecer la capacidad de las familias para identificar necesidades y gestionar recursos propios y de la comunidad.
- Reforzar la autonomía y la confianza de las familias en la toma de decisiones sobre la crianza y la educación de sus niños.
- Articular un seguimiento continuo con Servicios Sociales Básicos y otros agentes de la comunidad para garantizar una intervención integral y coordinada.

#### **Destinatarios**

El programa se dirige a familias con niños de 0 a 3 años en situación de riesgo leve, moderado o grave, derivadas por los Servicios Sociales Básicos. La intensidad de las intervenciones se adaptará a las características del riesgo y a las necesidades detectadas, garantizando un acompañamiento individualizado, confidencial y sostenido en el tiempo.

#### **Funcionamiento y metodología**

El seguimiento socioeducativo se realiza a través de intervenciones individualizadas dirigidas por los profesionales del servicio, con especialización en educación social y psicología infantil. Las visitas se pueden efectuar tanto en el domicilio familiar, priorizando la observación directa de la dinámica familiar y las condiciones del medio habitual del niño, como en otros entornos relevantes, como espacios de juego comunitarios, consultas de salud, centros educativos u otros servicios del territorio.

Las intervenciones incluyen:

- Orientación sobre pautas de crianza, hábitos saludables y rutinas diarias.
- Apoyo socioeducativo y emocional para afrontar dudas, ansiedades o dificultades relacionales.

- Propuestas de actividades de juego y estimulación cognitiva adaptadas a cada niño.
- Acompañamiento en la consolidación de vínculos afectivos seguros y en el aumento de la participación activa de todos los miembros de la familia.

La metodología es dinámica, flexible y centrada en las necesidades concretas de cada familia, aplicando los principios de la parentalidad positiva y la intervención basada en evidencias, con un enfoque preventivo, comunitario y sistémico.

#### Espacios y dimensiones de intervención

- Domicilio familiar: espacio principal para realizar observación, orientación práctica e intervención directa.
- Espacios comunitarios o de relación: entornos donde se pueden reforzar vínculos, explorar habilidades sociales y facilitar la integración comunitaria.
- Entornos mixtos: cualquier espacio que sirva para acompañar la familia en la crianza, desarrollo infantil o acceso a recursos y servicios del territorio.

Las dimensiones de intervención incluyen:

- Apoyo a la crianza: pautas de salud, alimentación, sueño, higiene y seguridad.
- Vínculo afectivo: refuerzo de la relación segura y de la interacción positiva entre niños y adultos de referencia.
- Desarrollo cognitivo y emocional: actividades dirigidas a la estimulación sensorial, exploración y comprensión del mundo físico y social.
- Coordinación con la comunidad: establecimiento de conexiones con servicios educativos, sanitarios y sociales.

#### Principios de acompañamiento profesional

Los profesionales del Programa de seguimiento socioeducativo actúan guiados por los mismos principios:

- Inclusión y no discriminación: atención a la diversidad familiar y cultural, con especial atención a familias en situación de riesgo social.
- Respeto: consideración de los diferentes estilos educativos, modelos de crianza y realidades socioeconómicas.
- Autonomía y empoderamiento: refuerzo de la capacidad de las familias para tomar decisiones sobre la crianza y la educación de los niños.
- Responsabilidad y compromiso: transparencia en la comunicación e implicación activa con el plan de trabajo individual.

#### Periodicidad y organización

El seguimiento se organiza según las necesidades de cada familia y el nivel de riesgo detectado, con visitas semanales o quincenales, ajustando la duración e intensidad de cada sesión a las circunstancias específicas. Las intervenciones son flexibles y adaptables a horarios y lugares, con capacidad de respuesta inmediata ante situaciones de emergencia o necesidad puntual.

#### Programa de actividades y respuesta a las necesidades

Las actividades están orientadas a dar respuesta a las necesidades integrales de los niños y las familias:

- Físicas/biológicas: higiene, alimentación, sueño, actividades motrices y protección ante riesgos.
- Cognitivas: estimulación sensorial, exploración, descubrimiento y aprendizaje a través del juego.
- Emocionales/sociales: seguridad afectiva, expresión de sentimientos, gestión de angustias y desazones, creación de vínculos seguros e integración social

Los profesionales elaboran planes de trabajo individualizados y ofrecen herramientas prácticas y estrategias que las familias pueden aplicar en su entorno cotidiano.

### Evaluación y seguimiento

El seguimiento socioeducativo incluye una evaluación continua de las intervenciones y del grado de logro de los objetivos:

- Observación directa del desarrollo infantil y de las competencias parentales.
- Revisión periódica del Plan Educativo Individualizado (PEI) en coordinación con la familia y los Servicios Sociales Básicos.
- Ajustes metodológicos segundos las necesidades detectadas, intensidad del riesgo y evolución del proceso.
- Elaboración de informes periódicos que permitan la valoración integral del progreso y faciliten la coordinación con otros recursos del territorio.

### **7.1.3- Programa de seguimiento psicoterapéutico**

#### Definición del programa

El Programa de seguimiento psico-terapéutico constituye un recurso de intervención individualizada y especializada, destinado a niños de 0 a 3 años y sus familias en situación de riesgo grave o con afectaciones significativas en el vínculo afectivo, las funciones básicas de parentalidad y la adaptación social.

Este programa se caracteriza para tener una dimensión terapéutica central, con intervenciones de carácter rehabilitador y reeducativo, con el objetivo de restaurar y reforzar las competencias parentales, la calidad del vínculo afectivo y el bienestar integral del niño.

Se trata de un programa que no se limita a la orientación socioeducativa, sino que proporciona una intervención estructurada, contrastada y guiada por un profesional especializado en psicología infantil y terapia familiar, garantizando la calidad y la seguridad de las intervenciones.

#### Finalidad y objetivos

La finalidad principal de este programa es favorecer la recuperación y el desarrollo de un vínculo seguro y afectivo entre el niño y los adultos de referencia, promoviendo la mejora de las competencias parentales, la adaptación emocional y la capacidad de la familia para afrontar las situaciones de riesgo. Los objetivos específicos del programa son:

- Diagnosticar de manera rigurosa e individualizada las necesidades psico-emocionales y de vinculación del niño y la familia, estableciendo un plan terapéutico específico.
- Reeducar y rehabilitar las funciones parentales y marentals cuando se detecte un déficit relevante o una afectación grave del vínculo.
- Trabajar las competencias emocionales y cognitivas de los niños en el contexto familiar inmediato, adaptando las intervenciones al nivel evolutivo y madurativo de cada niño.
- Promover la participación activa de los adultos de referencia en procesos terapéuticos, reforzando su capacidad para interpretar y responder a las necesidades del niño.
- Coordinar la intervención terapéutica con la intervención socioeducativa y social del servicio y otros agentes del territorio, garantizando una atención integral y coherente.
- Prevenir la cronificación de situaciones de desprotección y minimizar la necesidad de adopción de medidas de protección que impliquen la separación del niño de su familia.

#### Destinatarios

Este programa se dirige a niños de 0 a 3 años y sus familias en situación de riesgo grave, con afectación

significativa del vínculo, de las funciones básicas de parentalidad y de la adaptación social, detectada por los SSB o por otros profesionales. El nivel de intensidad y frecuencia de las intervenciones se determina según el grado de riesgo y las necesidades específicas de cada familia.

### Funcionamiento y metodología

El seguimiento psicoterapéutico se realiza a través de un acompañamiento individualizado y especializado, implementado por uno/a profesional de psicología con formación en terapia familiar y pequeña infancia. La intervención se fundamenta en un modelo sistémico-terapéutico, que tiene en cuenta las dinámicas familiares, las interacciones afectivas y el contexto social y cultural de la familia. Las acciones principales incluyen:

- Valoración diagnóstica exhaustiva de las necesidades emocionales, sociales y de vinculación del niño y la familia, mediante observación directa, entrevistas e instrumentos terapéuticos validados.
- Intervención terapéutica dirigida a reestructurar vínculos afectivos, capacidades parentales y rutinas familiares, con técnicas de terapia sistémica, cognitivo-conductual y de orientación emocional adaptada a la pequeña infancia.
- Acompañamiento emocional y socioeducativo a los adultos, con el objetivo de facilitar la comprensión de las necesidades del niño, la regulación emocional propia y el desarrollo de competencias parentales positivas.
- Coordinación continua con la intervención socioeducativa, garantizando que los aspectos terapéuticos se complementen con las actividades de apoyo socioeducativo, Espacio Familiar y otros recursos comunitarios.

### Espacios y dimensiones de intervención

Las intervenciones se pueden realizar en:

- Domicilio familiar, priorizando la observación directa de la dinámica de crianza y las interacciones naturales.
- Espacios comunitarios o de consulta terapéutica, cuando sea necesario establecer un entorno más controlado para la aplicación de técnicas terapéuticas específicas.
- Otros entornos relevantes, según las necesidades de la familia y las oportunidades de reforzar el vínculo y la inclusión social del niño.

Las dimensiones de intervención alcanzan:

- Vínculo y relación afectiva: recuperación y consolidación de vínculos seguros.
- Funciones parentales: orientación, capacitación y reeducación de las habilidades parentales.
- Estimulación emocional y cognitiva: actividades adaptadas al desarrollo del niño.
- Coordinación e integración con la comunidad: establecimiento de vínculos con servicios y recursos territoriales.

### Principios de acompañamiento profesional

Los profesionales del programa actúan según los principios generales establecidos, con énfasis especial en:

- Confidencialidad y respeto: tratamiento sensible y seguro de la información familiar y emocional.
- Inclusión y no discriminación: atención a todas las familias, con especial atención a situaciones de vulnerabilidad social y cultural.
- Intervención basada en evidencias: aplicación de técnicas y estrategias terapéuticas contrastadas científicamente.
- Coordinación e integración: trabajo conjunto con otros profesionales del servicio y del territorio para garantizar una intervención coherente e integral.
- Intensidad y adaptación: modulación de la frecuencia y tipo de intervención según la evolución y necesidades de cada familia.

### Periodicidad y organización

La frecuencia de las sesiones es semanal o bisemanal, según la gravedad de la situación y el nivel de riesgo, con sesiones de una duración adaptada a cada familia. Se prevé flexibilidad para establecer intervenciones puntuales o intensivas en situaciones de crisis o necesidad urgente, así como visitas complementarias por coordinación con otros agentes sociales y servicios sanitarios o educativos.

### Programa de actividad y respuesta a las necesidades

Las actividades están orientadas a:

- Rehabilitación del vínculo afectivo: actividades estructuradas para reforzar el afecto y la confianza entre niños y adultos de referencia.
- Reeducación parental: orientación práctica y apoyo en la crianza, hábitos, rutinas, comunicación y resolución de conflictos.
- Estimulación emocional y cognitiva del niño: actividades adaptadas en su edad y necesidades evolutivas.
- Acompañamiento emocional de los adultos: apoyo en la expresión y gestión de dudas, ansiedades y dificultades emocionales.

El profesional elabora un Plan Educativo Individualizado (PEI) terapéutico, con objetivos claros, estrategias concretas e indicadores de logro, revisado periódicamente con la familia y con los Servicios Sociales Básicos.

### Evaluación y seguimiento

La evaluación es continuada y multidimensional, con instrumentos terapéuticos y socioeducativos que permiten:

- Medir la evolución del vínculo afectivo y las competencias parentales.
- Valorar la capacidad de la familia para responder a las necesidades emocionales, sociales y físicas del niño.
- Ajustar la intensidad, metodología y objetivos de la intervención según los resultados observados.
- Generar informes periódicos y un informe final exhaustivo, con recomendaciones para la continuidad del acompañamiento y la coordinación con otros servicios del territorio.

## **7.1.4- Programa de talleres y actividades comunitarias**

### Definición del programa

El Programa de talleres y actividades comunitarias constituye un recurso socioeducativo esencial para niños de 0 a 3 años y sus familias, focalizado en la dimensión grupal y comunitaria de la intervención.

Este programa complementa los servicios de atención individualizada, como el Espacio Familiar y el Seguimiento Socioeducativo, ofreciendo un marco donde niños y adultos pueden participar conjuntamente en actividades que fomentan el aprendizaje compartido, la socialización y la construcción de vínculos afectivos y comunitarios. Mediante talleres, acciones de juego y actividades de vínculo familiar y comunitario, se proporciona un contexto que permite el intercambio de experiencias, el refuerzo de las competencias parentales y la integración social, favoreciendo la inclusión y la participación activa de todas las familias, con especial atención a aquellas en situación de vulnerabilidad social.

### Finalidad y objetivos

La finalidad principal de este programa es crear un espacio donde niños y familias puedan interactuar, compartir experiencias y establecer vínculos afectivos y sociales de calidad, promoviendo a la vez la inclusión y la participación comunitaria como herramientas de desarrollo integral. Entre los objetivos específicos destacan:

- Fomentar vínculos afectivos y relaciones sociales sólidas entre niños, referentes adultos y familias, estableciendo un marco de confianza y seguridad emocional.
- Facilitar el intercambio de experiencias y conocimientos entre familias, con el fin de reforzar el apoyo mutuo y la corresponsabilidad en la crianza.
- Ofrecer talleres socioeducativos temáticos adaptados a las necesidades del desarrollo de la primera infancia, como alimentación saludable, psicomotricidad, juego y educación emocional.
- Potenciar la conexión con otros agentes comunitarios, estableciendo alianzas con servicios educativos, sanitarios y culturales del territorio para enriquecer la experiencia socioeducativa y aumentar las oportunidades de participación.
- Garantizar un espacio inclusivo y accesible, que promueva la diversidad familiar, cultural y social, asegurando que ninguna familia quede excluida de la actividad y que todas puedan participar activamente en el proceso de aprendizaje y socialización.

### Destinatarios

El programa se dirige a niños de 0 a 3 años y sus familias, con especial atención a aquellas que se encuentran en situación de riesgo leve o moderado, sin olvidar la dimensión comunitaria que permite la participación abierta de la ciudadanía, promoviendo la inclusión, la interacción social y el conocimiento mutuo entre familias con diferentes contextos y experiencias. Este carácter inclusivo refuerza la función preventiva del servicio, puesto que la interacción en un entorno grupal saludable puede favorecer la consolidación de factores de protección en la primera infancia.

### Funcionamiento y metodología

El programa se estructura mediante actividades grupales y comunitarias diseñadas para promover el aprendizaje lúdico, la socialización y la construcción de vínculos entre niños, familias y comunidad. La metodología combina:

- Talleres temáticos con contenidos socioeducativos específicos que abordan aspectos como la psicomotricidad, la alimentación saludable, el juego y la crianza positiva, proporcionando a las familias recursos prácticos y estrategias adaptadas en la edad y necesidades de los niños.
- Actividades de vínculo familiar, en las cuales niños y adultos comparten momentos de juego e interacción estructurada, con el objetivo de reforzar las habilidades parentales y marentales y favorecer el establecimiento de vínculos afectivos sólidos.
- Acciones comunitarias, desarrolladas conjuntamente con otros agentes y recursos del territorio, que permiten a los participantes establecer relaciones de confianza con profesionales, entidades y otras familias, promoviendo la socialización y la participación comunitaria.
- Acompañamiento profesional socioeducativo, que facilita la participación activa de las familias, orientándolas, reforzando sus competencias y fomentando la autonomía y la corresponsabilidad dentro del contexto grupal y comunitario.
- Flexibilidad y adaptabilidad, permitiendo que las actividades se ajusten a las características del grupo, a las necesidades concretas de cada niño y familia, y a las particularidades del territorio y de los espacios disponibles.

### Espacios y dimensiones de intervención

Las actividades se desarrollan en, espacios comunitarios abiertos, como centros cívicos, bibliotecas, espacios de ocio y otras equipaciones públicas, instalaciones de los servicios municipales, como salas polivalentes y zonas adaptadas para talleres grupales y actividades de juegos y otros espacios del territorio, según la naturaleza de la actividad y la participación de agentes externos, potenciando la proximidad y el acceso a los recursos de la comunidad.

Las dimensiones de intervención incluyen el vínculo afectivo, la socialización de los niños y las familias, la participación comunitaria y la estimulación socio-emocional y lúdica, fomentando el desarrollo integral de los niños y la creación de redes de apoyo para las familias.

### Principios de acompañamiento profesional

Los profesionales que participan en este programa actúan según los principios generales del servicio:

- Inclusión y respeto a la diversidad, acogiendo familias con diferentes contextos sociales y culturales, y especialmente aquellas en situación de vulnerabilidad.
- Educación positiva y participativa, promoviendo la participación activa de las familias en las actividades y la toma de decisiones compartida.
- Autonomía y corresponsabilidad, reforzando las capacidades parentales y marentales dentro del contexto grupal y comunitario.
- Coordinación con agentes comunitarios y territoriales, estableciendo vínculos con servicios locales, entidades y recursos, y promoviendo la sostenibilidad y continuidad de las acciones comunitarias.

#### Periodicidad y organización

Las actividades se programan con regularidad periódica, con talleres semanales o quincenales según las necesidades detectadas y la disponibilidad de espacios y profesionales. Se incluyen talleres puntuales y actividades especiales, relacionadas con campañas comunitarias, celebraciones o acontecimientos culturales, con el fin de reforzar la dimensión socializadora e inclusiva del programa.

#### Programa de actividad y respuesta a las necesidades

Las actividades se articulan para dar respuesta a:

- Necesidades físicas y de cura de los niños, mediante juego, psicomotricidad, estimulación sensorial y actividades de exploración.
- Necesidades cognitivas, proporcionando aprendizaje precoz a través de actividades lúdicas estructuradas y talleres socioeducativos.
- Necesidades emocionales y sociales, generando entornos seguros y estables donde niños y familias pueden establecer vínculos afectivos, interactuar con otras familias y desarrollar competencias socioemocionales.
- Necesidades de las familias, proporcionando apoyo socioeducativo y espacios de encuentro para compartir experiencias, intercambiar conocimientos y reforzar la corresponsabilidad parental.

#### Evaluación y seguimiento

La evaluación se realiza a través de la observación directa de la participación e interacción de los niños y familias, el feedback de los participantes sobre la utilidad y aplicación de los talleres, y el registro de las dinámicas grupales y comunitarias. Los resultados obtenidos sirven para ajustar de manera periódica el contenido, la metodología y la frecuencia de las actividades, garantizando que el programa responde efectivamente a las necesidades detectadas y contribuye al cumplimiento de los objetivos socioeducativos generales del servicio.

### **7.2- Programas de la Línea de Intervención con familias con niños y adolescentes**

#### **7.2.1- Grupo de familias**

##### Definición del programa

El Programa de Grupo de familias se configura como un recurso socioeducativo fundamental destinado a apoyar a las familias con niños y adolescentes de entre 4 y 17 años, con el objetivo de fomentar la participación activa de las familias en el proceso educativo y de crianza, promover el intercambio de experiencias y generar un espacio de apoyo mutuo donde se puedan compartir vivencias, estrategias y recursos prácticos que contribuyan al desarrollo integral de los niños y adolescentes.

El programa propone un abordaje grupal pero altamente personalizado y adaptado a las características de cada familia, permitiendo que estas puedan expresar sus necesidades, dudas e inquietudes en un entorno seguro y de confianza.

Dentro de este marco, se diferencia claramente la atención según grupos de edad de los hijos e hijas, con actividades y dinámicas específicamente diseñadas para niños de 4 a 11 años y para adolescentes de 12 a 17 años, dado que las necesidades educativas, emocionales y de relación familiar son muy diferentes entre estas etapas del desarrollo. Así, el programa se plantea como un recurso flexible, con capacidad para adaptarse a las circunstancias y necesidades de cada grupo y cada familia, fomentando tanto el aprendizaje individualizado como la construcción de redes de apoyo y relación entre familias.

### Finalidad y objetivos

La finalidad del Programa de Grupo de familias es consolidar y reforzar las competencias parentales y marentales, favorecer la cohesión familiar y promover vínculos sólidos entre niños, adolescentes y adultos, generando espacios de participación, aprendizaje compartido y apoyo comunitario. Entre los objetivos principales se encuentran:

- Proporcionar espacios de encuentro e intercambio donde las familias puedan compartir experiencias, reflexionar sobre prácticas educativas y obtener consejo y orientación de profesionales especializados.
- Reforzar las habilidades y competencias parentales y marentales intermediando el trabajo grupal, el intercambio de estrategias y la reflexión conjunta sobre situaciones reales de la vida cotidiana.
- Favorecer la cohesión familiar y la calidad de las relaciones entre los miembros de la familia, fomentando un entorno afectivo seguro y estimulando para los niños y adolescentes.
- Facilitar la participación e inclusión social, estableciendo vínculos entre familias y promoviendo la creación de redes de apoyo que trasciendan el propio servicio y conecten con los recursos comunitarios del territorio.
- Adaptar la oferta educativa y de acompañamiento a las necesidades evolutivas de los niños y adolescentes, diferenciando claramente las dinámicas y contenidos según la franja de 4-11 años y la franja de 12-17 años.

### Destinatarios

El programa está destinado a las familias con niños y adolescentes de 4 a 17 años que presenten situaciones de riesgo leve o moderado, entendiendo estas situaciones desde una perspectiva sistémica e integral, que contempla no solo los factores de vulnerabilidad del niño o adolescente, sino también la capacidad de la familia para afrontarlos y desarrollar factores de protección. La oferta del programa también es abierta a familias de la comunidad en general, con el objetivo de crear espacios inclusivos y de relación que fortalezcan la cohesión social y generen oportunidades de apoyo mutuo entre familias con diferentes contextos y experiencias.

### Funcionamiento y metodología

El programa se despliega a través de sesiones grupales periódicas, concebidas como espacios de encuentro donde las familias pueden participar activamente en la construcción de contenidos y dinámicas, con un enfoque eminentemente participativo, reflexivo y práctico. Las sesiones combinan diferentes estrategias metodológicas, entre las cuales destacan:

- Espacios de intercambio y reflexión grupal, en los cuales las familias comparten situaciones cotidianas, dudas y experiencias sobre crianza, educación y relación con los hijos e hijas, recibiendo orientación profesional.
- Talleres prácticos y dinámicas de juego y vinculación, adaptados en cada franja de edad, que proporcionan herramientas concretas para trabajar la comunicación familiar, la gestión de conflictos, la educación emocional, los hábitos saludables y la promoción de la autonomía de los niños y adolescentes.
- Orientación y acompañamiento profesional, con profesionales del servicio que guían las actividades, facilitan la discusión, responden consultas y ofrecen recursos socioeducativos individualizados dentro del marco grupal.
- Diferenciación por franjas de edad: Niños de 4 a 11 años: las sesiones se centran en reforzar el vínculo afectivo, mejorar la gestión del comportamiento, fomentar el juego educativo y establecer

rutinas y hábitos saludables. Adolescentes de 12 a 17 años: las sesiones abordan la comunicación familiar, la gestión de conflictos, la promoción de la autonomía responsable, la orientación educativa y la prevención de situaciones de riesgo, siempre con una mirada de respeto y reconocimiento de las necesidades evolutivas de los adolescentes.

- Perspectiva sistémica y comunitaria, considerando la familia como un sistema con interdependencias internas y con el entorno, integrando la conexión con otros recursos y agentes del territorio para reforzar los factores de protección.

### Espacios y dimensiones de intervención

Las sesiones se pueden desarrollar en varios espacios según las necesidades y la disponibilidad:

- Espacios del servicio como salas de talleres equipadas por actividades grupales, espacios de juego y reflexión.
- Espacios comunitarios del territorio, incluyendo centros cívicos, bibliotecas, instalaciones deportivas u otras equipaciones municipales, con el objetivo de integrar las familias en la comunidad y fomentar la participación social.
- Otros entornos relevantes, incluyendo espacios abiertos o domicilios cuando sea necesario, para reforzar la aplicación práctica de las dinámicas y el apoyo individualizado.

Las dimensiones de intervención incluyen la promoción del vínculo familiar, el desarrollo de competencias parentales y marentales, la cohesión grupal, la socialización e integración comunitaria, así como la conexión con otros servicios y recursos territoriales.

### Principios de acompañamiento profesional

Los profesionales que facilitan el programa actúan con los principios generales establecidos, incorporando:

- Inclusión y respeto a la diversidad familiar y cultural, atendiendo las particularidades y modelos de crianza de cada familia.
- Fomento de la autonomía y corresponsabilidad, ayudando las familias a tomar decisiones informadas sobre la crianza y educación de los hijos e hijas.
- Apoyo emocional y socioeducativo, ofreciendo herramientas para gestionar conflictos, reforzar vínculos afectivos y mejorar las prácticas educativas.
- Coordinación y derivación con otros servicios, garantizando una atención integral y continuada para las familias, y favoreciendo la creación de redes de apoyo social y comunitario.

### Periodicidad y organización

Las sesiones se realizan con regularidad quincenal o mensual, ajustándose a las necesidades de las familias y del territorio. Los grupos se configuran por franjas de edad de los hijos e hijas y por tipología de necesidades socioeducativas, con una duración recomendada de 90 a 120 minutos por sesión, y con una planificación flexible que permite incorporar contenidos según el interés y la demanda de las familias.

### Programa de actividad y respuesta a las necesidades

Las actividades responden a:

- Necesidades educativas y de crianza: reforzando hábitos saludables, pautas de conducta, gestión de conflictos y educación emocional.
- Necesidades emocionales y relacionales: generando espacios de diálogo, apoyo e intercambio que favorecen la confianza y la cohesión familiar.
- Necesidades comunitarias y sociales: promoviendo la integración en la comunidad, la participación en redes de apoyo y la creación de vínculos con otras familias.

### Evaluación y seguimiento

La evaluación del programa incluye:

- Observación directa de la participación, interacción y evolución de las familias durante las sesiones.
- Recogida de feedback de las familias, mediante entrevistas, cuestionarios o dinámicas de grupo, para evaluar la utilidad y aplicación de los contenidos.
- Registro y análisis de la cohesión grupal y de los vínculos establecidos, utilizado para adaptar la programación y metodología de las sesiones.
- Revisión periódica de los objetivos y resultados, coordinada con los otros programas del servicio y con los servicios sociales básicos, para garantizar la coherencia con el Plan Educativo Individualizado (PEI) y la eficacia socioeducativa del programa.

Este enfoque asegura que el Programa de Grupo de familias cumpla con su finalidad socioeducativa de manera integral, promoviendo vínculos familiares sólidos, reforzando las competencias parentales y marentales, y fomentando la participación activa e inclusiva dentro de la comunidad.

### **7.2.2- Programa de seguimiento socioeducativo**

#### **Definición del programa**

El Programa de Seguimiento Socioeducativo para niños y adolescentes de 4 a 17 años es un recurso de atención individualizada, intensiva y especializada, destinado a aquellos casos que presentan un nivel de riesgo grave y que requieren un seguimiento cuidadoso y coordinado para garantizar la protección, el bienestar y el desarrollo integral de los menores. Este programa constituye una herramienta esencial para la intervención socioeducativa, ofreciendo un acompañamiento personalizado que integra aspectos educativos, emocionales y de vinculación familiar, siempre dentro de un marco preventivo y rehabilitador.

A diferencia del servicio de 0-3 años, en esta franja de edad ya hay presencia consolidada de Servicios Sociales Básicos y otros profesionales en el territorio, por lo cual este programa requiere una coordinación estrecha y continuada con otros agentes sociales, evitando duplicaciones y garantizando una intervención coherente, planificada y ajustada a las necesidades de cada familia y menor.

El seguimiento socioeducativo se diseña para ser flexible y adaptativo, con intervenciones intensivas en función de la complejidad del caso, estableciendo objetivos claros, consensuados con las familias y con los profesionales derivadores, y con un calendario determinado para evaluar progresos y resultados de manera periódica.

#### **Finalidad y objetivos**

La finalidad del programa es garantizar una atención socioeducativa integral e individualizada, centrada en la protección, el desarrollo personal y social, y la promoción de factores de protección dentro de la familia y la comunidad. Entre los objetivos principales se destacan:

- Ofrecer un acompañamiento socioeducativo intensivo, adaptado a las necesidades particulares de cada niño o adolescente y su familia, con intervenciones concretas y planificadas en el tiempo.
- Reforzar las competencias parentales y marentales, especialmente en situaciones en que las capacidades de atención y crianza han quedado comprometidas por factores de riesgo grave.
- Potenciar la relación familiar y los vínculos afectivos, con especial atención a la cohesión y calidad de las interacciones entre niños, adolescentes y adultos significativos.
- Coordinarse de manera sistemática con otros agentes sociales del territorio, como los servicios sociales básicos, centros educativos, equipos de salud y servicios comunitarios, para garantizar una intervención global, coherente y eficaz.
- Favorecer la resolución de situaciones de riesgo y prevenir su cronificación, mediante intervenciones orientadas a la capacidad de las familias de responder adecuadamente a las necesidades de sus hijos e hijas.

#### **Destinatarios**

El programa está destinado a niños y adolescentes de 4 a 17 años en situación de riesgo grave, así como a sus familias, que requieren un seguimiento socioeducativo intensivo y personalizado. También se incluyen familias con factores de vulnerabilidad complejos que, a pesar de estar dentro de una intervención general, necesitan refuerzo especializado para lograr objetivos claros y medibles.

### Funcionamiento y metodología

El programa se caracteriza por una intervención individualizada, intensiva y temporal, con un enfoque que combina acciones socioeducativas, orientación emocional y apoyo parental. Las principales líneas metodológicas son:

- Intervención a domicilio y otros entornos: El trabajo se realiza preferentemente al medio natural de la familia, permitiendo observar directamente las dinámicas de relación y crianza y adaptar las intervenciones a la realidad cotidiana. También se pueden establecer encuentros en otros espacios relevantes, como centros educativos o comunitarios, según las necesidades y objetivos del plan de trabajo.
- Planificación basada en objetivos: Cada intervención se define con objetivos concretos, medibles y consensuados con la familia y los servicios derivadores, estableciendo plazos e indicadores que permitan valorar la evolución de manera rigurosa.
- Diferenciación por franjas de edad: Niños de 4 a 11 años: se prioriza el refuerzo del vínculo afectivo, la adquisición de hábitos saludables, la gestión de comportamientos y la estimulación cognitiva y emocional adaptada en cada etapa evolutiva. Adolescentes de 12 a 17 años: se pone énfasis en la comunicación familiar, la gestión de conflictos, la orientación educativa, la autonomía responsable y la prevención de conductas de riesgo, siempre con estrategias socioeducativas y de apoyo emocional adaptadas en la adolescencia.
- Coordinación profesional: La intervención se desarrolla en coordinación estrecha con los servicios sociales básicos, educativos y comunitarios, estableciendo canales de comunicación fluida y reuniones periódicas para asegurar la coherencia y la complementariedad de las acciones.
- Flexibilidad e intensidad ajustada: La atención es intensiva, pero adaptativa según la evolución del caso, con ajustes periódicos en la frecuencia y tipo de encuentros según los progresos, dificultades y cambios en la situación familiar.

### Espacios y dimensiones de intervención

El programa se despliega en:

- Domicilio familiar: espacio privilegiado para observar e intervenir directamente en las dinámicas de crianza y en las relaciones familiares.
- Entornos educativos y comunitarios: para promover la integración del niño o adolescente, reforzar vínculos y favorecer la coordinación con otros agentes y servicios.
- Espacios del servicio para sesiones puntuales de trabajo más estructurado o actividades con recursos específicos.

Las dimensiones de intervención incluyen el apoyo socioeducativo en la crianza, la promoción de competencias parentales, el refuerzo del vínculo afectivo, la prevención de riesgos, y la coordinación y derivación con la red de servicios del territorio.

### Principios de acompañamiento profesional

Los profesionales que desarrollan el programa actúan con los principios generales del servicio:

- Respeto e inclusión: atendiendo la diversidad cultural, familiar y de modelos de crianza, así como las particularidades de cada adolescente.
- Autonomía y responsabilidad: fomentando la participación activa de las familias y adolescentes, así como la corresponsabilidad en el logro de los objetivos acordados.
- Apoyo emocional y socioeducativo: ofreciendo herramientas para gestionar conflictos, reforzar vínculos y resolver situaciones de riesgo.

- Coordinación y transparencia: manteniendo una comunicación continuada con servicios sociales, educativos y comunitarios para garantizar una intervención coherente e integral.

#### Periodicidad y organización

Las intervenciones se organizan según la intensidad requerida por el nivel de riesgo grave, con una frecuencia inicial elevada (por ejemplo, semanal o bisemanal) y ajustada en función de la evolución del caso. Cada intervención tiene una duración temporal definida, con objetivos intermedios y finales que permiten evaluar progresos de manera continua. La planificación es flexible y revisable periódicamente.

#### Programa de actividad y respuesta a las necesidades

Las actividades incluyen:

- Acompañamiento a la crianza y gestión de conductas: orientación sobre pautas educativas, hábitos saludables y estructuración del tiempo familiar.
- Apoyo socioemocional: intervenciones dirigidas a reforzar el vínculo, la comunicación y la resolución de conflictos dentro de la familia.
- Coordinación con entornos educativos y comunitarios: seguimiento del rendimiento escolar, relaciones con compañeros y acceso a recursos comunitarios.
- Adaptación a las necesidades evolutivas: ajuste de las intervenciones según las características del niño o adolescente y la franja de edad correspondiente.

#### Evaluación y seguimiento

La evaluación es continua y sistemática, incluyendo:

- Registro y análisis de la evolución del menor y la familia, comparando el estado inicial con los objetivos establecidos.
- Feedback de las familias y agentes implicados, para ajustar la intervención a las necesidades detectadas.
- Reuniones de coordinación con servicios sociales básicos y otros profesionales, para garantizar la coherencia de la acción y prevenir duplicaciones.
- Revisión del Plan Educativo Individualizado (PEI), con actualización periódica de objetivos, estrategias e indicadores de logro.

Este enfoque asegura que el Programa de Seguimiento Socioeducativo 4-17 años ofrezca una intervención intensiva, individualizada, coordinada y efectiva, enfocada a reforzar las competencias parentales y marentales, a proteger los niños y adolescentes en situación de riesgo grave, y a promover su desarrollo integral dentro de la familia y la comunidad.

### **7.2.3- Programa de seguimiento psico-terapéutico**

#### Definición del programa

El Programa de Seguimiento Psico-Terapéutico es un recurso especializado destinado a ofrecer atención terapéutica individualizada a familias con niños y adolescentes de 4 a 17 años, con el objetivo de mejorar las dinámicas familiares, fortalecer los vínculos afectivos y favorecer la capacidad parental y marental en la crianza y el acompañamiento de los menores.

Este programa responde a las necesidades de familias con diferentes niveles de riesgo social: desde aquellas que requieren un acompañamiento preventivo, pasando por situaciones de riesgo moderado, hasta casos de riesgo grave. La intensidad, la frecuencia y la duración de las intervenciones se adaptan al nivel de riesgo detectado y a las necesidades concretas de cada familia, garantizando que cada intervención sea suficiente, eficaz y coherente con las otras acciones socioeducativas y comunitarias disponibles en el territorio.

A diferencia del servicio de 0-3 años, en esta franja de edad ya existe una presencia consolidada de profesionales y recursos territoriales (servicios sociales básicos y servicios socioeducativos), por lo cual la coordinación y la integración de la acción terapéutica con otros servicios es un eje central del programa. Este servicio está concebido como un instrumento terapéutico rehabilitador, reeducativo y preventivo, con la posibilidad de incluir en la intervención tanto la familia como los niños y adolescentes cuando sea necesario, siempre en coherencia con los objetivos terapéuticos establecidos.

### Finalidad y objetivos

La finalidad principal del programa es proporcionar a las familias un acompañamiento terapéutico profesionalizado, con el objetivo de promover el bienestar emocional, reforzar los vínculos afectivos y potenciar las competencias parentales y marentales en niños y adolescentes. Entre los objetivos específicos destacan:

- Acompañar las familias en el desarrollo de estrategias de crianza positivas, fomentando la parentalidad y marentalidad responsable y afectiva.
- Rehabilitar y consolidar los vínculos afectivos entre niños/adolescentes y adultos significativos, con especial atención a la comunicación, la regulación emocional y la resolución de conflictos.
- Facilitar la gestión de dificultades conductuales, emocionales y relacionales de los niños y adolescentes, mediante técnicas terapéuticas adaptadas en la edad y las necesidades del núcleo familiar.
- Ofrecer una intervención escalonada y flexible, que se adapte a todos los niveles de riesgo, desde una atención preventiva hasta un seguimiento intensivo por situaciones de riesgo grave.
- Integrar la acción terapéutica con los otros servicios socioeducativos y comunitarios, asegurando la coherencia metodológica y la complementariedad con las intervenciones existentes en el territorio.
- Fomentar la autonomía de las familias en la toma de decisiones, la resolución de conflictos y la gestión emocional, con un apoyo profesional que les capacite para sostener cambios positivos a largo plazo.

### Destinatarios

El programa está destinado a familias con niños y adolescentes de 4 a 17 años con necesidades terapéuticas de diferente intensidad. Se diferencian dos franjas de edad para adaptar el abordaje:

- Niños de 4 a 11 años: el trabajo se centra en el refuerzo del vínculo afectivo, el apoyo a la crianza, la regulación emocional de los niños y el acompañamiento de las familias en la gestión de comportamientos y emociones.
- Adolescentes de 12 a 17 años: la atención se focaliza en la promoción de la autonomía responsable, la resolución de conflictos, la mejora de la comunicación familiar, la gestión emocional y la prevención de conductas de riesgo.

Este enfoque permite que la intervención sea diferenciada, adaptada y relevando para cada etapa del desarrollo de los menores y las necesidades específicas de las familias.

### Funcionamiento y metodología

El programa ofrece una intervención terapéutica individualizada y flexible, con intensidad adaptada al nivel de riesgo y a las necesidades concretas de cada familia. Las principales líneas metodológicas incluyen:

- Valoración diagnóstica inicial exhaustiva y profesionalizada: identificación de factores de riesgo, dificultades familiares y necesidades emocionales y sociales, con elaboración de un plan terapéutico individualizado.
- Intervención a domicilio y otros entornos significativos: las sesiones se pueden realizar en el domicilio, en entornos educativos o comunitarios, garantizando la observación directa y la actuación sobre las dinámicas reales de crianza.

- Plan de intervenció personalitzat: con objectius terapèutics concrets, temporalització, accions definides e indicadors de seguiment.
- Coordinació i treball interdisciplinari: reunions periòdiques con altres professionals del servei, serveis socials bàsics y altres agents comunitaris para garantir coherència y complementariedad.
- Flexibilitat y adaptabilitat: la duració, freqüència e intensitat de las sessions se pueden ajustar según la evolución de la familia y los resultados de los objetivos establecidos.

#### Espacios y dimensiones de intervención

- Domicilio familiar: espacio central para trabajar directamente con las familias en el contexto de la vida cotidiana, observando y acompañando las prácticas de crianza.
- Espacios comunitaris y educativos: cuando sea necesario, por sesiones con adolescentes o intervenciones terapèuticas grupales puntuales.
- Espacios profesionales del servicio para actividades terapèuticas estructuradas o coordinación interdisciplinaria.

Las dimensiones de intervención incluyen: apoyo terapèutico a la crianza, refuerzo de vínculos afectivos, regulación emocional, rehabilitación de dinámicas familiares e integración social, siempre articuladas con los otros programas socioeducativos y comunitaris.

#### Principios de acompañamiento profesional

Los profesionales del programa trabajan bajo los siguientes principios:

- Especialización y rigor profesional: diagnóstico e intervención basados en conocimientos terapèuticos acreditados y experiencia en atención familiar y adolescente.
- Respeto e inclusión: reconocimiento de la diversidad familiar, cultural y social.
- Autonomía y responsabilidad: implicación activa de la familia en el proceso terapèutico, con apoyo profesional que les capacite para gestionar dificultades futuras.
- Coordinación y transparencia: comunicación continua con otros profesionales y servicios del territorio para garantizar coherencia metodológica e integración.

#### Periodicidad y organización

- Intervenciones adaptadas al nivel de riesgo: preventiva, moderada o intensiva.
- Duración determinada según los objetivos terapèuticos y la respuesta de la familia.
- Revisiones periòdicas para ajustar el plan terapèutico y establecer nuevos objetivos si hace falta.

#### Programa de actividad y respuesta a las necesidades

- Sesiones familiares: trabajo del vínculo, gestión emocional, resolución de conflictos y refuerzo de competencias parentales.
- Sesiones con niños y adolescentes: intervención terapèutica directa según las necesidades diagnósticas.
- Orientación y apoyo socioeducativo: pautas de crianza, gestión de conductas, inclusión social y habilidades de resolución de problemas.
- Coordinación con servicios territoriales: asegurar que la intervención terapèutica es complementaria y coherente con otros recursos.

#### Evaluación y seguimiento

La evaluación es continua e integral, con indicadores establecidos en el plan terapèutico individualizado:

- Seguimiento de los objetivos terapèuticos y revisión de la evolución familiar.
- Adaptación del plan según la respuesta de la familia y de los menores.

- Informe periódico con recomendaciones, ajustes y coordinación con otros profesionales.

Este enfoque garantiza que el Programa de Seguimiento Psico-Terapéutico 4-17 años ofrezca un servicio especializado, flexible, terapéutico y adaptado a todos los niveles de riesgo, con un marco metodológico coherente con el resto de programas del servicio de familias y del servicio, y centrado en el bienestar emocional y la salud relacional de los niños, adolescentes y sus familias.

#### **7.2.4- Programa de talleres y actividades comunitarias**

##### Definición del programa

El Programa de Talleres y Actividades Comunitarias constituye un recurso esencial dentro del servicio de familias dirigido a niños y adolescentes de 4 a 17 años, con un enfoque claramente grupal y comunitario. Este programa busca generar espacios de interacción y aprendizaje compartido entre niños, adolescentes y sus familias, a la vez que fomenta la participación activa de la comunidad y la creación de vínculos sociales positivos.

Se trata de un programa complementario a los servicios de acompañamiento individualizado (seguimiento socioeducativo y psico-terapéutico), que ofrece una dimensión más abierta, inclusiva y participativa, centrada en la socialización, la cohesión comunitaria y el desarrollo de competencias familiares y socioemocionales.

Las actividades se organizan teniendo en cuenta las necesidades diferenciadas por franjas de edad: niños (4-11 años) y adolescentes (12-17 años), con metodologías y contenidos adaptados en cada etapa evolutiva. Este enfoque permite que las familias puedan compartir experiencias y recursos educativos, establecer vínculos entre ellas y participar activamente en actividades comunitarias que refuercen el sentimiento de pertenencia y cohesión social.

##### Finalidad y objetivos

La finalidad del programa es fomentar la participación comunitaria y la relación positiva entre familias, niños y adolescentes, contribuyendo a la promoción del bienestar familiar y a la prevención de situaciones de riesgo social. Entre los objetivos específicos se destacan:

- Proporcionar espacios de encuentro y aprendizaje compartido donde las familias puedan intercambiar experiencias, adquirir conocimientos y desarrollar habilidades relacionales.
- Reforzar los vínculos familiares y promover la relación positiva entre miembros de la familia mediante actividades conjuntas.
- Potenciar la socialización y la participación comunitaria, facilitando la conexión de las familias con otros agentes sociales, entidades y recursos del territorio.
- Fomentar competencias socioemocionales de los niños, adolescentes y adultos, promoviendo la gestión de las emociones, la resolución de conflictos y la comunicación efectiva dentro del núcleo familiar y con la comunidad.
- Dar respuesta a necesidades específicas de las familias en función del nivel de riesgo social y de complejidad de las situaciones, adaptando la intensidad y el objetivo de las actividades.
- Promover la inclusión de todas las familias, independientemente de su composición, cultura o situación social, reforzando la diversidad y el respeto a las diferencias.

##### Destinatarios

El programa se dirige a:

- Familias con niños y adolescentes de 4 a 17 años, diferenciando las franjas de edad para adaptar las actividades y los contenidos pedagógicos.
- Familias de cualquier nivel de riesgo social, con especial atención a aquellas que necesitan refuerzo de vínculos, apoyo socioeducativo o intervención comunitaria.

- Niños y adolescentes que se beneficien de la participación en actividades grupales, talleres y espacios comunitarios, con la posibilidad de integrarse en entornos de socialización ampliados que complementen las intervenciones individualizadas.

### Funcionamiento y metodología

El programa se fundamenta en una metodología participativa, flexible e inclusiva, con intervenciones adaptadas a las características de cada franja de edad y a las necesidades específicas de cada familia.

- Las actividades incluyen talleres temáticos sobre aspectos como alimentación saludable, juego, educación emocional, gestión de conflictos, expresión artística y competencias parentales.
- Se organizan espacios grupales de apoyo mutuo, donde las familias pueden intercambiar experiencias, estrategias educativas y recursos socioemocionales, fomentando la cooperación y el aprendizaje compartido.
- Se integran actividades comunitarias con otros agentes sociales del territorio, como entidades educativas, servicios sociales, asociaciones y otros recursos comunitarios, con el objetivo de reforzar la cohesión social y ampliar la red de apoyo de las familias.
- La dinamización profesional es fundamental: profesionales socioeducativos y terapéuticos orientan la participación, facilitan la comprensión y la gestión emocional y promueven el aprendizaje activo dentro de la actividad.
- Las actividades se diseñan y adaptan según las necesidades de cada franja de edad: niños (4-11 años) con actividades centradas en el juego, la exploración y el desarrollo socioemocional; adolescentes (12-17 años) con actividades que favorecen la reflexión, la expresión, la autonomía y la participación social.

### Espacios y dimensiones de intervención

- Espacios comunitarios: centros cívicos, bibliotecas, equipaciones deportivas y culturales, parques y otros espacios abiertos que permitan el desarrollo de actividades grupales seguras e inclusivas.
- Espacios del servicio: oficinas y recursos del servicio para actividades de grupo reducido o de contenido más especializado.
- Dimensión de intervención: grupal, familiar y comunitaria, con un enfoque integrador que combina la participación, el aprendizaje y la socialización dentro de la comunidad.

### Principios de acompañamiento profesional

Los profesionales del programa actúan guiados por principios sólidos que garantizan la coherencia metodológica y la calidad de la intervención:

- Inclusión: atención respetuosa a todas las familias, teniendo en cuenta diversidad cultural, social y estructural.
- Respeto: reconocimiento y valoración de los diferentes estilos de crianza, modelos educativos y formas de interacción familiar.
- Autonomía y empoderamiento: promoción de la participación activa de las familias, reforzando sus competencias y su capacidad de decisión.
- Coordinación: trabajo transversal con otros servicios socioeducativos y comunitarios para garantizar coherencia y complementariedad con otras intervenciones individuales y grupales.

### Periodicidad y organización

- Las actividades se pueden desarrollar con periodicidad semanal, quincenal o puntual, según las necesidades de las familias y la disponibilidad de espacios y recursos.
- Se programan ciclos trimestrales para facilitar la planificación y asegurar la continuidad y coherencia de los talleres.
- La distribución de sesiones tiene en cuenta franjas de edad diferenciadas, adaptando contenidos, metodologías y duración.

### Programa de actividad y respuesta a las necesidades

Las actividades planificadas responden a necesidades de carácter:

- Socioeducativo y emocional: refuerzo de competencias parentales, educación emocional de los niños y adolescentes, gestión de conflictos y habilidades de comunicación.
- Cognitivo y recreativo: talleres de aprendizaje práctico, juego educativo y actividades creativas.
- Comunitario y de relación social: participación con otras familias y agentes sociales, creación de redes de apoyo y promoción de la inclusión social.

Los profesionales facilitan que las familias identifiquen sus necesidades y objetivos, y acompañan en su participación activa dentro del programa, promoviendo la colaboración, el aprendizaje mutuo y la construcción de vínculos positivos.

### Evaluación y seguimiento

- La evaluación continua se realiza a través de la observación profesional y del análisis del grado de participación, motivación e implicación de las familias.
- Se valora el impacto de las actividades en el refuerzo de los vínculos familiares, la socialización de los niños y adolescentes, y la consolidación de redes comunitarias.
- Los resultados obtenidos permiten ajustar contenidos, frecuencias y metodologías, garantizando que el programa se adapte constantemente a las necesidades emergentes y a las demandas de las familias.
- La coordinación con otros programas del servicio asegura la complementariedad y coherencia metodológica, así como la integración de la dimensión comunitaria con la intervención individualizada y terapéutica.

Este enfoque garantiza que el Programa de Talleres y Actividades Comunitarias 4-17 años sea un recurso dinámico, inclusivo y flexible, que no solo favorece la socialización y la participación comunitaria, sino que también complementa y refuerza las intervenciones individualizadas y terapéuticas dirigidas a familias, niños y adolescentes.

7.3. La organización, distribución territorial y planificación horaria de los diferentes programas que conforman las dos líneas objeto del contrato se determinarán a partir de una fase inicial de análisis y diagnóstico territorial que permita identificar las necesidades específicas de cada municipio, las características de la población destinataria y los recursos comunitarios existentes.

Esta fase inicial, que se ejecutará en coordinación con los Servicios Sociales Básicos municipales y con el Consell Comarcal del Baix Llobregat, tendrá que permitir elaborar una propuesta operativa que concrete:

- La distribución semanal y horaria de las actividades e intervenciones.
- La frecuencia e intensidad de las sesiones en función del nivel de riesgo y de las necesidades detectadas.
- La distribución territorial de los programas y su implantación en los diferentes municipios participantes, garantizando una cobertura adecuada, equitativa y ajustada a las realidades locales.
- El uso de espacios municipales o comunitarios para el desarrollo de las actividades.
- Los mecanismos de coordinación y comunicación con los equipos técnicos municipales y comarcales.

La empresa o entidad adjudicataria tendrá que elaborar una propuesta de organización y despliegue operativo una vez completada esta fase de análisis, incorporando todos los datos recogidos y las conclusiones técnicas derivadas. Esta propuesta tendrá que ser validada por los municipios implicados y por el Consell Comarcal del Baix Llobregat, que aprobarán la planificación definitiva antes del inicio efectivo de la prestación del servicio.

La propuesta tendrá que garantizar criterios de eficiencia, proximidad, equidad territorial y coherencia con

el modelo de intervención socioeducativa comarcal, asegurando que el servicio se despliega de manera integrada, coordinada y adaptada a las necesidades de los diferentes territorios.

### **CLÁUSULA 8: COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO**

La empresa adjudicataria tendrá que designar uno/a responsable del contrato, que asumirá el seguimiento, la evaluación y la supervisión global de su desarrollo, así como la interlocución formal con el Consell Comarcal.

Así mismo, tendrá que designar una persona como coordinador/a técnico/a del servicio, integrada en el equipo de intervención, responsable de la organización operativa, la supervisión del equipo profesional y el seguimiento técnico de las actuaciones.

Ambas funciones tendrán que recaer necesariamente en personas diferentes, no pudiendo ser acumuladas en una misma persona. Esta diferenciación tendrá que mantenerse durante toda la vigencia del contrato, y cualquier modificación tendrá que ser comunicada y validada previamente por el Consell Comarcal.

El Consell Comarcal del Baix Llobregat en el ejercicio de su poder de dirección, de control y de inspección del contrato, mantendrá un contacto constante con la empresa o entidad adjudicataria vía telefónica y correo electrónico, y mantendrá reuniones de seguimiento de periodicidad para determinar con la persona interlocutora de la empresa o entidad adjudicataria y/o las profesionales contratadas por la parte adjudicataria a efectos de la prestación del servicio. El objeto de estas reuniones será la de mantener el diálogo abierto y la coordinación necesaria entre el Consell Comarcal y el adjudicatario así como también realizar el seguimiento de la ejecución del objeto del contrato y facilitar el intercambio de informaciones.

La persona responsable de la gestión de la ejecución del contrato, tendrá que garantizar la calidad de la prestación objeto de este pliego, y tratar directamente las cuestiones relacionadas con el desarrollo normal de las tareas indicadas en este pliego con la persona interlocutora designada por el órgano de contratación.

El órgano de contratación tiene que designar una persona que asuma el control y la coordinación de la ejecución contractual con la empresa contratista a fin de tratar directamente las cuestiones relacionadas con el desarrollo normal de las tareas indicadas en este pliego. Esta persona asumirá las funciones de coordinación técnica del servicio como garantía para la prestación efectiva y cualificada de los servicios.

EL Área de Acción Social y Salud del Consell Comarcal del Baix Llobregat colaborará con la persona contratista en el diseño técnico de las actuaciones y en su seguimiento de acuerdo con las pautas que puedan establecerse en los espacios de coordinación que se definan.

Al finalizar la relación contractual, la empresa o entidad adjudicataria tendrá que entregar una memoria global del servicio detallada (técnica y económica) y con indicadores que permitan la evaluación del proyecto que se entregará como máximo un mes después de la finalización de la prestación de servicios. El contenido de esta memoria se acordará con los servicios técnicos del Área de Acción Social y Salud del Consell Comarcal del Baix Llobregat.

La memoria técnica y económica tendrá que incluir, como mínimo, los siguientes indicadores e informaciones estructuradas:

#### **Datos de uso de los Servicios**

- Número total de niños, adolescentes, jóvenes y familias atendidas por cada servicio y línea de intervención, indicando municipio de residencia y franjas de edad.
- Altas y bajas del servicio durante el año.
- Media de asistencia de los usuarios.
- Tiempo de espera para acceder a los servicios y tiempos de estancia en los mismos.

#### **Valoración de las necesidades y niveles de riesgo**

- Distribución de los casos según el nivel de riesgo detectado (leve, moderado, grave).

- Tipología y número de familias derivadas y vinculaciones con otros recursos o servicios especializados (COSE, EAIA) OSE, EAIA).

#### Intervención y actividades

- Número de atenciones realizadas: individuales, grupales y comunitarias.
- Datos sobre las actividades desarrolladas: tipología, objetivos y participación de los niños, adolescentes y familias.
- Número de Proyectos Educativos Individuales (PEI) elaborados y grado de logro de los objetivos establecidos.

#### Coordinación y seguimiento profesional

- Número de coordinaciones realizadas con Servicios Sociales Básicos, otros servicios públicos, entidades y profesionales implicados.
- Frecuencia, agentes implicados y resultados de las coordinaciones

#### Valoración cualitativa

- Opinión y satisfacción de las familias sobre los servicios recibidos, recogida a través de encuestas o entrevistas.
- Identificación de elementos destacados, éxitos y dificultades observadas.

#### Incidencias y mejora del Servicio

- Número de quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas.
- Propuestas de mejora para el año siguiente, con recomendaciones para optimizar la atención y los recursos destinados a cada línea del servicio

### **CLÁUSULA 9: PROFESIONALES DEL SERVICIO**

El servicio objeto de este contrato, se configura como un recurso integral de atención, prevención y apoyo a niños, adolescentes y familias en situación de riesgo o vulnerabilidad social. El servicio se articula en diferentes líneas y programas de intervención que responden a las necesidades específicas de cada franja de edad y de cada núcleo familiar, todo integrante acciones de carácter individual, grupal y comunitario.

Todo y esta diversificación funcional, el conjunto del servicio mantiene una visión unitaria y coherente, basada en la complementariedad y la coordinación entre los diferentes servicios y profesionales que forman parte. Esta estructura permite atender la complejidad de las situaciones familiares desde una mirada integral y sistémica, donde cada intervención contribuye al bienestar global de la persona menor y de su familia, reforzando los vínculos y las competencias parentales y sociales.

Con cuyo objeto, se propone la configuración de un único equipo educativo de carácter interdisciplinario que asuma la prestación de los servicios en su conjunto. Este modelo organizativo garantiza la coherencia metodológica, la continuidad en el acompañamiento y la unidad de acción entre los diferentes programas, favoreciendo un trabajo colaborativo y coordinado con los servicios sociales básicos y con el resto de recursos educativos, sanitarios y comunitarios del territorio.

El equipo tendrá que actuar bajo un marco común de valores y principios profesionales —la proximidad, la inclusión, la participación activa de las familias, el respeto por la diversidad y la corresponsabilidad— y tendrá que garantizar una intervención ajustada, flexible y adaptada a las necesidades específicas de cada caso, desde el respeto a la trayectoria vital y las potencialidades de las personas atendidas.

Esta concepción integral del servicio comporta la necesidad de profesionales con capacidad técnica, experiencia contrastada y competencias específicas para el trabajo socioeducativo y terapéutico con niños, adolescentes y familias. La empresa o entidad adjudicataria habrá, por lo tanto, de adscribir al servicio un

equipo educativo con dedicación y disponibilidad adecuadas para garantizar una cobertura óptima y la calidad en la prestación del servicio.

La empresa o entidad adjudicataria tendrá que designar, dentro del equipo adscrito al servicio, una persona que asuma la función de coordinación técnica con formación universitaria en Ciencias Sociales y experiencia acreditada profesional mínima de dos años de trabajo efectivo en coordinación de equipos sociales, la cual será responsable de la organización operativa del servicio, la supervisión del equipo profesional, el seguimiento de la intervención socioeducativa y la interlocución ordinaria con el Consell Comarcal. Esta figura tendrá que garantizar la coherencia técnica de las actuaciones, así como el cumplimiento de los objetivos y criterios establecidos en el presente pliego.

El equipo mínimo tendrá que estar formado por cinco profesionales con las siguientes titulaciones y especializaciones y para las profesionales de atención directa asignadas al servicio, se tendrá que acreditar una experiencia profesional mínima de dos años de trabajo efectivo en intervención socioeducativa con niños, adolescentes o familias en situación de riesgo.

Perfil profesional	Funciones
<b>Coordinación Técnica del servicio (formación universitaria en Ciencias Sociales)</b>	Organización operativa del servicio, supervisión del equipo profesional, seguimiento de la intervención socioeducativa e interlocución con el Consell Comarcal y otros servicios y agentes.
<b>Educador/a social especialista en 0-3 años y familias</b>	Acompañamiento socioeducativo, dinamización de grupos y coordinación con servicios sociales y agentes comunitarios.
<b>Educador/a social especialista en 0-3 años y familias</b>	Acompañamiento socioeducativo, dinamización de grupos y coordinación con servicios sociales y agentes comunitarios.
<b>Psicólogo/a especialista en terapia familiar (Máster)</b>	Evaluación y seguimiento psicosocial, intervención terapéutica familiar y asesoramiento técnico al equipo.
<b>Psicólogo/a especialista en terapia familiar (Máster)</b>	Evaluación y seguimiento psicosocial, intervención terapéutica familiar y asesoramiento técnico al equipo.

Las dos profesionales de la Psicología, tendrá que acreditar tener finalizado un Máster de terapia familiar y tendrán que acreditar tener finalizada formación especializada en pequeña infancia (0-3 años) o finalizarla durante el primer año de ejecución del contrato.

Los dos profesional de la Educación Social tendrán que acreditar tener finalizada formación especializada en pequeña infancia (0-3 años) e intervención socioeducativa con familias o finalizarla durante el primer año de ejecución del contrato.

La empresa o entidad adjudicataria, tendrá que velar para proporcionar nueva formación especializada en la materia a los y las profesionales asignadas al servicio.

Los profesionales podrán desarrollar su jornada en uno o varios de los programas que integran el servicio, en función de las necesidades detectadas y de la planificación técnica acordada con el Consell Comarcal y los Ayuntamientos implicados en el contrato. Esta distribución tendrá que asegurar una atención continuada, una mirada interdisciplinaria y una respuesta ajustada a la realidad de los municipios participantes.

El equipo tendrá que mantener una dinámica de trabajo colaborativa y coordinada, participando activamente en las reuniones de seguimiento, en los espacios de supervisión y en las acciones de coordinación técnica establecidas con el objetivo de garantizar la coherencia, la calidad y la continuidad de todas las actuaciones que conforman el servicio.

La Coordinación Técnica del servicio, será la responsable de organizar la distribución de los recursos humanos del servicio para dar cobertura a todos los programas y territorios que contemplan estos pliegos técnicos.

### **9.1. Calendario laboral**

El servicio tendrá un funcionamiento anual de once (11) meses, restando inactivo durante el mes de agosto, periodo en que el servicio permanecerá cerrado excepto para tareas puntuales de coordinación o planificación interna, si así lo requiere el Consell Comarcal del Baix Llobregat.

El horario de funcionamiento y la distribución semanal de las actividades se establecerán una vez finalizada la fase inicial de análisis y diagnóstico territorial, que permitirá determinar las necesidades específicas de cada municipio y programa. A partir de esta información, la empresa o entidad adjudicataria elaborará una propuesta de distribución horaria y organización del servicio, que tendrá que ser validada por los ayuntamientos participantes y por el Consell Comarcal del Baix Llobregat antes de su despliegue efectivo.

Las horas semanales de prestación se desarrollarán de lunes a viernes, en horario por la mañana y/o tarde, en función de las características de cada programa y de la disponibilidad de los espacios municipales. Aun así, en casos justificados por las necesidades de atención directa individual o familiar o por actividades de carácter educativo y comunitario, se podrán realizar actuaciones puntuales en otras franjas extraordinarias, previa autorización y coordinación con la técnica de referencia de los Servicios Sociales Básicos.

Los servicios correspondientes a las diferentes líneas de intervención podrán desarrollar actividades específicas en fines de semana o días festivos, siempre que estas se incluyan en la programación anual aprobada y cuenten con el visto bueno previo del Consell Comarcal y del municipio afectado.

Atendiendo la naturaleza dinámica del servicio y las posibles variaciones en la demanda o en las situaciones familiares atendidas, la distribución horaria podrá ser modificada durante la ejecución del contrato, mediante acuerdo entre la entidad adjudicataria, los ayuntamientos implicados y el Consell Comarcal del Baix Llobregat, garantizando en todo momento la continuidad y calidad de la atención.

### **9.2. Seguridad y salud laboral**

La empresa o entidad adjudicataria tendrá que garantizar, en todo momento, el cumplimiento estricto de la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales, de acuerdo con el que establece la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, y su normativa de despliegue. En particular, será de aplicación el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el cual se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, en materia de coordinación de actividades empresariales, así como cualquier otra disposición o reglamento que resulte de aplicación durante la vigencia del contrato.

El adjudicatario tendrá que adoptar las medidas preventivas, organizativas y de control necesarias para garantizar la seguridad y la salud de su personal, del personal otras empresas o administraciones que intervengan en la ejecución del contrato, y de las personas usuarias del servicio.

Cuando el responsable técnico del Consell Comarcal del Baix Llobregat o de los ayuntamientos implicados lo requiera, el adjudicatario tendrá que presentar la documentación acreditativa del cumplimiento de sus obligaciones en materia de seguridad y salud laboral, incluyendo, si procede, la evaluación de riesgos, la planificación preventiva, los certificados de formación y la información relativa en la vigilancia de la salud del personal afectado.

La empresa adjudicataria será responsable del cumplimiento efectivo de estas obligaciones y de la correcta aplicación de los protocolos internos de prevención, seguridad y emergencia a los espacios donde se desarrolle el servicio, tanto si son propios como si son cedidos por los ayuntamientos.

El incumplimiento de la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales, o la carencia de aplicación efectiva de las medidas preventivas establecidas, podrá ser considerado causa de resolución del

contrato, de acuerdo con el que prevé la legislación contractual y el presente pliego de prescripciones técnicas.

En caso de que se produzca cualquier accidente laboral, incidente o situación de riesgo inminente, la empresa adjudicataria tendrá que comunicarlo de manera inmediata al Consell Comarcal del Baix Llobregat y en el ayuntamiento correspondiente, y colaborar activamente en la investigación de las causas y en la definición de las medidas correctoras necesarias para evitar la repetición.

### **9.3. Condiciones generales**

Todo el personal que lleve a cabo las funciones derivadas del contrato tendrá que pertenecer a la plantilla de la empresa o entidad adjudicataria, la cual asumirá íntegramente, en calidad de empresario, todas las responsabilidades laborales, fiscales y de seguridad social derivadas de su contratación.

En ningún caso se generará ningún tipo de vínculo laboral, administrativo o jurídico entre el personal adscrito al servicio y el Consell Comarcal del Baix Llobregat o los ayuntamientos participantes, siendo el adjudicatario el único responsable de las obligaciones nacidas de la relación con su personal, incluidas las relativas a retribuciones, cotizaciones, indemnizaciones o despidos.

La empresa adjudicataria será única responsable del cumplimiento de la legislación laboral y de seguridad social vigente, así como del Convenio colectivo de Acción Social con niños, jóvenes, familias y otras situaciones de riesgo vigente y de sus actualizaciones y acuerdos parciales posteriores.

Corresponde exclusivamente al adjudicatario la selección del personal que forme parte del equipo de trabajo adscrito

a la ejecución del contrato, el cual tendrá que reunir los requisitos de titulación, experiencia y competencia profesional establecidos en el presente pliego. El Consell Comarcal podrá verificar el cumplimiento de estos requisitos antes del inicio de la prestación y durante la vigencia del contrato.

La empresa adjudicataria tendrá que garantizar la máxima estabilidad de los equipos profesionales, velando por la continuidad de la intervención con las familias y minimizando el impacto de los cambios de personal sobre las personas usuarias. Las sustituciones, cambios o reasignaciones no vinculados a causas de fuerza mayor tendrán que ser previamente comunicados y justificados ante el Consell Comarcal, para su validación previa.

El adjudicatario se compromete a cubrir todas las ausencias del personal por eventualidades, bajas o permisos, garantizando que el profesional sustituto disponga de toda la información necesaria para asegurar la continuidad de los planes de trabajo y la calidad del servicio. El personal sustituto tendrá que reunir las mismas condiciones profesionales que el titular y asumirá sus funciones desde el momento de la incorporación.

La empresa tendrá que presentar trimestralmente al Consell Comarcal, la documentación acreditativa de las cotizaciones a la Seguridad Social del personal adscrito al contrato, así como cualquier otra documentación que pueda ser requerida para el adecuado control de la ejecución del servicio.

El personal tendrá que cumplir el horario establecido y planificado de acuerdo con la programación aprobada, manteniendo puntualidad y disponibilidad efectiva. El adjudicatario tendrá que implantar un sistema de control horario que permita acreditar la presencia física diaria (horas de entrada y salida) de los profesionales para su verificación por el Consell Comarcal.

La empresa tendrá que asegurar la idoneidad de los profesionales para las diferentes funciones asignadas y garantizar que dispongan del conocimiento del entorno territorial y de los recursos locales, facilitando una intervención contextualizada y coordinada con la red de servicios.

El personal tendrá que actuar con confidencialidad, respeto y responsabilidad, siguiendo los protocolos

institucionales de protección de datos, violencias machistas, protección en la infancia y buenas prácticas profesionales.

El adjudicatario tendrá que velar por la formación permanente y la supervisión técnica de su personal.

El adjudicatario tendrá que poner a disposición de cada profesional un teléfono móvil inteligente con conexión a internet, que permita la comunicación fluida con los diferentes agentes sociales y con las personas usuarias, así como ordenadores portátiles y otros dispositivos electrónicos necesarios para garantizar una intervención eficaz y el trabajo en el territorio. Estos equipos serán de uso profesional y tendrán que cumplir con la normativa de protección de datos y seguridad de la información.

La empresa adjudicataria tendrá que garantizar la supervisión técnica y organizativa de los equipos, estableciendo sistemas internos de control de calidad y de mejora continua, y tendrá que facilitar la colaboración y coordinación permanente con los Servicios Sociales Básicos municipales, los diferentes agentes sociales y el Consell Comarcal del Baix Llobregat, de acuerdo con los protocolos y modelos de trabajo compartido establecidos.

#### **CLÁUSULA 10: DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO (subcontratación, seguro, condiciones de especial ejecución de carácter social)**

La adjudicataria tiene que ejecutar el contrato, en la forma y en los términos que se establecen en este pliego y en el pliego de cláusulas administrativas, y a la normativa vigente, así como dar cumplimiento a las instrucciones que, en interpretación de estas, curse el Consell Comarcal.

La adjudicataria restará obligada al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social, de seguridad y salud en el trabajo, de prevención de riesgos laborales, de integración social de las personas con discapacidad, de igualdad efectiva de mujeres y hombres, fiscal y en materia medioambiental.

La adjudicataria restará obligada a indemnizar los daños y perjuicios que se causen como consecuencia de la ejecución del contrato, que se ocasionen a cualquier persona, propiedad o servicio, público o privado, como consecuencia de los actos, omisiones o negligencias del personal a su cargo o de una organización deficiente.

La adjudicataria, en todas las relaciones con el Consell Comarcal que surjan del contrato, se tiene que ajustar al contenido del Decreto 107/1987, de 13 de marzo, por el cual se regula el uso de las lenguas oficiales de la Administración de la Generalitat y a la Ley 1/1998, de 7 de enero, de política lingüística.

La adjudicataria se obliga a adecuar su actividad a los principios éticos y a las reglas de conducta siguientes:

- a) Observar los principios, normas y cánones éticos propios de la actividad profesional correspondiente a la prestación objeto del contrato.
- b) No realizar acciones que pongan en riesgo el interés público.
- c) Denunciar situaciones irregulares que se puedan presentar en los procesos de contratación pública o durante la ejecución del contrato.
- d) Abstenerse de realizar conductas que tengan por objeto o puedan producir el efecto de impedir, restringir o falsear la competencia, como por ejemplo los comportamientos colusorios o de competencia.
- e) Respetar los acuerdos de confidencialidad.
- f) Colaborar con el órgano de contratación en las actuaciones que este realice para el seguimiento y/o evaluación del cumplimiento del contrato, particularmente facilitando la información que le sea solicitada para estas finalidades y que la legislación de transparencia y los contratos del sector público imponen a los adjudicatarios en relación con la Administración, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones de transparencia que les correspondan de forma directa por previsión legal.

#### **11- DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSELL COMARCAL**

El Consell Comarcal del Baix Llobregat, como titular del servicio y órgano contratante, tendrá los siguientes derechos y obligaciones en relación con la ejecución del contrato:

a) Planificación y coordinación del servicio:

- Definir, conjuntamente con los ayuntamientos implicados, los criterios generales de organización, implementación y evaluación de los servicios objeto del contrato.
- Coordinar el despliegue territorial de los servicios y hacer el seguimiento de su ejecución.

b) Seguimiento técnico y económico:

- Hacer el seguimiento técnico del servicio mediante reuniones de coordinación con la empresa o entidad adjudicataria.
- Verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales, especialmente en relación con la prestación efectiva de los servicios, la composición del equipo profesional y la calidad de las intervenciones.
- Supervisar y validar las memorias técnicas y justificaciones económicas presentadas.

c) Apoyo institucional y territorial:

- Facilitar, cuando sea posible, el acceso en espacios municipales o supramunicipales para el desarrollo de las actividades.
- Fomentar la coordinación entre los servicios de intervención socioeducativa y los Servicios Sociales Básicos de los municipios implicados, así como con otros servicios del territorio.

d) Resolución de incidencias:

- Actuar como órgano interlocutor en caso de incidencias relevantes, conflictos o situaciones excepcionales que afecten la prestación del servicio.
- Establecer, si procede, las medidas correctoras o de ajuste necesarias para garantizar la calidad y continuidad del servicio.

e) Derecho a la información:

- Solicitar, en cualquier momento, la documentación técnica relativa a la gestión y desarrollo del servicio.
- Tener acceso a los instrumentos de seguimiento y evaluación, como por ejemplo los Planes Educativos Individualizados (PEI), respetando la normativa de protección de datos.

f) Otros derechos y obligaciones:

- Evaluar el servicio y las condiciones de ejecución del contrato al final de cada anualidad o periodo contractual.
- Exigir el cumplimiento de las cláusulas sociales, laborales y de calidad previstas en los pliegos.

## **CLÁUSULA 12. DIFUSIÓN DEL SERVICIO, DOCUMENTACIÓN Y DERECHOS DE IMAGEN**

La representación externa del servicio, tanto en las relaciones con entidades, instituciones u organismos públicos y privados como ante los medios de comunicación, corresponde exclusivamente al Consell Comarcal del Baix Llobregat. Cualquier actuación de la empresa adjudicataria que suponga la asunción de funciones o competencias no atribuidas podrá dar lugar a la aplicación de las sanciones pertinentes, sin perjuicio de las responsabilidades que se puedan derivar.

La propiedad de toda la documentación —ya sea escrita o en cualquier otro formato— vinculada a la prestación del servicio, al trato con las personas usuarias o a la redacción de informes, estudios u otros materiales generados durante el desarrollo del contrato, corresponde al Consell Comarcal del Baix Llobregat.

Toda la documentación tendrá que reflejar expresamente la titularidad pública del servicio. El Consell Comarcal determinará el formato, el contenido y los elementos identificativos, como por ejemplo el logotipo institucional, que habrá que incorporar tanto a los documentos como la imagen externa de la empresa adjudicataria.

Solo en el momento en que la empresa adjudicataria envíe al Consell Comarcal la documentación relativa a la ejecución del contrato, esta será considerada como emisora de los documentos correspondientes.

Igualmente, la empresa se compromete a facilitar toda la información y documentación que le sea solicitada por el Consell Comarcal con el fin de garantizar un adecuado seguimiento, control y evaluación del servicio

### **CLÁUSULA 13. PROTECCIÓN DE DATOS**

La ejecución del servicio objeto del presente pliego comporta que la empresa adjudicataria pueda acceder a datos de carácter personal contenidas en los ficheros y sistemas de información del Consell Comarcal del Baix Llobregat y de los ayuntamientos implicados en el servicio, exclusivamente en la medida necesaria para el correcto desarrollo de las funciones que le sean encomendadas. Esta actividad da lugar a un tratamiento de datos personales regulado por el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD), por la Ley Orgánica 3/2018, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), y por la normativa sectorial aplicable en materia de servicios sociales e intervención socioeducativa.

En virtud de esta normativa, el Consell Comarcal del Baix Llobregat y, si procede, los ayuntamientos implicados actuarán como responsables del tratamiento, mientras que la empresa adjudicataria asumirá la condición de encargada del tratamiento y solo podrá acceder y utilizar los datos personas de acuerdo con las instrucciones documentadas del Consell Comarcal, sin que pueda destinarlas a finalidades propias o diferentes de las estrictamente necesarias para la ejecución del contrato.

La empresa adjudicataria tendrá que adoptar todas las medidas técnicas y organizativas que sean necesarias para garantizar la seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales a las cuales tenga acceso, de acuerdo con el nivel de seguridad correspondiente a los ficheros y sistemas del Consell Comarcal y de los ayuntamientos implicados, y en cumplimiento del artículo 32 del RGPD. Igualmente, tendrá que garantizar que su personal recibe la formación adecuada, está debidamente autorizado y se compromete expresamente a respetar el deber de secreto profesional.

Toda la información a la cual tengan acceso las partes en el marco de este contrato —ya sea por vía oral, escrita o en cualquier otro formato o apoyo— tendrá carácter estrictamente confidencial. En consecuencia, ambas partes se comprometen a preservar la confidencialidad de la documentación, datos, informes, diseños, bases de datos, políticas internas o cualquier otro elemento informativo que sea objeto de intercambio con motivo de la ejecución del contrato, independientemente de que haya sido identificado o no como información confidencial. Esta información solo podrá ser utilizada para las finalidades vinculadas a la ejecución del contrato y no podrá ser comunicada ni difundida a terceros sin la autorización expreso y por escrito de la otra parte.

La obligación de confidencialidad tendrá carácter esencial y se mantendrá vigente durante toda la duración del contrato y, como mínimo, durante los dos años posteriores a su finalización o, si es superior, durante los plazos establecidos por la normativa de protección de datos o de servicios sociales. Quedan excluidos de esta obligación los supuestos en que la información sea de dominio público, se pueda obtener legítimamente a través de fuentes accesibles al público, fuera conocida previamente por la parte receptora o cuando sea requerida por una autoridad judicial o administrativa competente.

En cualquier caso, la empresa adjudicataria tendrá que mantener, durante toda la vigencia del contrato, el nivel de seguridad correspondiente y tendrá que comunicar inmediatamente al Consell Comarcal cualquier incidencia, vulneración o riesgo de vulneración de seguridad que pueda afectar datos personales. La comunicación tendrá que hacerse sin más dilación indebida y con la información necesaria para adoptar las medidas oportunas, en cumplimiento del que dispone el artículo 33 del RGPD.

Finalizado el contrato, la empresa adjudicataria tendrá que devolver al Consell Comarcal toda la información y datos personales a las cuales haya tenido acceso y destruir cualquier copia o apoyo que pudiera conservar, salvo que la normativa exija su conservación bloqueada. A requerimiento del Consell Comarcal, la adjudicataria tendrá que emitir un certificado acreditativo del retorno o destrucción efectiva de los datos.

### **CLÁUSULA 14- FINALIZACIÓN DEL CONTRATO Y TRASPASO DEL SERVICIO**

Al finalizar la vigencia del contrato, y en el supuesto que el servicio sea nuevamente adjudicado, la empresa adjudicataria saliente tendrá que garantizar un traspaso ordenado y completo de la información y del funcionamiento del servicio a la nueva entidad adjudicataria. Este proceso bisiesto se tendrá que efectuar durante los quince días naturales previos al inicio del nuevo contrato, con el fin de asegurar la continuidad del servicio y evitar cualquier afectación a las personas usuarias.

La empresa adjudicataria saliente estará obligada a:

- Restituir al Consell Comarcal del Baix Llobregat toda la información y datos relativos a las personas usuarias del servicio, así como cualquier otro apoyo, registro o documento que contenga datos vinculados a la prestación, en el formato, estructura y medios que determine el Consell Comarcal. Si este lo requiere expresamente, la información podrá ser librada directamente a la nueva empresa adjudicataria.
- Establecer y ejecutar un procedimiento seguro de destrucción de datos personales, una vez finalizada el traspaso y garantizada la correcta entrega de la información, de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de datos y con las instrucciones que establezca el responsable del tratamiento.
- Colaborar activamente con la nueva adjudicataria, aportando la información, apoyo técnico y conocimiento necesarios para asegurar la máxima continuidad del servicio y minimizar cualquier afectación o perjuicio en la atención a las personas usuarias.

Este proceso bisiesto y colaboración tendrá carácter obligatorio y esencial, y su correcta ejecución será condición necesaria para considerar completado el contrato a todos los efectos.

El traspaso del servicio no generará en ningún caso ningún coste adicional para el Consell Comarcal del Baix Llobregat, siendo íntegramente a cargo de la empresa adjudicataria saliente todos los gastos que se deriven.

#### **15- CLÁUSULA DE GESTIÓN De EMERGENCIAS Y SITUACIONES EXCEPCIONALS**

En caso de que se produzca una situación de fuerza mayor o excepcionalidad (huelga general, emergencia sanitaria, condiciones meteorológicas adversas, etc.), la empresa adjudicataria tendrá que adaptar la prestación del servicio, priorizando la atención no presencial (telemática o telefónica) y garantizando la continuidad del acompañamiento a las familias.

El Consell Comarcal podrá establecer medidas temporales de flexibilización o modificación del servicio, con el objetivo de mantener la protección efectiva de los niños y adolescentes atendidos. En todo caso, estas medidas tendrán que quedar debidamente justificadas y registradas.