

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HA DE REGIR
A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS PER A LA GESTIÓ, DINAMITZACIÓ
I COORDINACIÓ DE L'ESPAI FAMILIAR DE CRIANÇA MUNICIPAL EL
PETIT DRAC AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE**

Contracte reservat: NO

Lots: 1

Codi contracte: 001_ P2601486

INDEX

CLÀUSULA 1 - MISSIÓ, PRINCIPIS I EIXOS DE TREBALL I OBJECTIUS	3
CLAUSULA 2 - PÚBLIC A QUI S'ADRECA L'ESPAI FAMILIAR.....	4
CLAUSULA 3 - DESCRIPCIÓ DEL SERVEI.....	4
CLAUSULA 4 - CARTERA DE SERVEIS.....	5
4.1.- Espai Nadó.....	5
4.2.- Espai Joc i Relació	6
4.3.- Sessions especialitzades (Tallers)	8
4.4.-Xerrades.....	8
4.5.- Casal d'estiu	8
4.6.- Celebració de festes populars.....	8
4.7.- Ludoteca per a les escoles d'educació especial de l'entorn	8
4.8.- Dinamització divendres a les tardes	9
CLÀUSULA 5 - ALTRES FUNCIONS A REALITZAR.....	9
CLÀUSULA 6 - HORARIS.....	16
CLÀUSULA 7 - PERSONAL.....	17
CLÀUSULA 8 - RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI	20
CLÀUSULA 9 - ALTRES OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA.....	21

CLÀUSULA 1 - MISSIÓ, PRINCIPIS I EIXOS DE TREBALL I OBJECTIUS

1.1.- Missió

Un Espai Familiar de Criança Municipal (EFCM) és un servei educatiu adreçat a les famílies amb petita infància de 0-3 anys que ofereix acompanyament professional en un espai de trobada entre famílies i infants, per acompanyar la criança, generar vincles i crear comunitat en un entorn educatiu en equipaments públics diversos de proximitat.

La seva missió es vetllar pel bon desenvolupament i el benestar de la petita infància i les seves famílies, promovent vincles i comunitat al voltant de la criança i enfortint les capacitats parentals en un entorn educatiu de joc i trobada entre famílies i de suport mutu i professional.

1.2.- Principis i eixos de treball dels Espais Familiars

Els principis característics dels Espais Familiars són:

- Garantir el benestar i el desenvolupament dels petits infants de la ciutat.
- Potenciar els vincles positius familiars, la corresponsabilitat entre persones cuidadores i les xarxes comunitàries en la cura.
- Prevenir la soledat i l'aïllament social de les mares en la criança dels petits infants.

Els eixos de treball dels Espais familiars són:

- Grups de famílies i infants estables
- Espai ric en propostes de joc lliure i la descoberta
- Acompanyament grupal per part de professionals
- Temps de conversa entre les famílies

1.3.- Objectius

Els objectius de l'espai familiar són els d'atendre la primera infància i les seves famílies, oferint a les famílies eines per acompanyar en la criança dels 0 als 3 anys. Es destaquen:

- a) Acompanyament professional de la criança
- b) Oferir un espai de joc i socialització als infants
- c) Facilitar el suport i l'intercanvi d'experiències entre famílies
- d) Enfortir el vincle familiar
- e) Fomentar les xarxes comunitàries de suport que trenquen la soledat de la criança a la llar
- f) Cobrir les necessitats de la petita infància d'explorar, descobrir i jugar amb els altres infants en entorns diversos i segurs, potenciant hàbits de vida saludables
- g) Cobrir les necessitats de les famílies de fer comunitat i compartir les experiències al voltant de l'educació i la criança; a través de l'assessorament i informació sobre temes d'interès vers la criança i educació

Per a la consecució d'aquests objectius s'han de promoure les següents actuacions:

1. S'ha de garantir la detecció de possibles situacions de mancances, de risc o vulnerabilitat social en els infants atesos i treballar-les per poder-les millorar; dur a terme la coordinació de les situacions d'aquests infants en risc amb els serveis socials i de salut corresponents; així com treballar de forma coordinada i en xarxa amb la resta de serveis d'atenció a la infància del territori (en el nostre districte ja existeix la xarxa XIASS – Xarxa d'infància i Adolescència Sarrià-Sant Gervasi).
2. Posar èmfasi en el treball de la parentalitat positiva de manera que es promogui la participació dels homes en el servei i es sensibilitzi contra els estereotips i les conductes sexistes en les seves actituds i

comportaments. Incorporar tant les figures femenines com les masculines en la criança, fomentant d'aquesta manera una perspectiva de gènere.

3. Facilitar la creació de xarxes de relacions socials en la comunitat entre les famílies autòctones i nouvingudes, així com promoure l'ajuda mútua entre famílies, la mirada intercultural i les diferents criances en relació als orígens de les famílies.
4. Impulsar la participació dels infants i les seves famílies en el servei de manera que s'impliquin en el disseny d'iniciatives i processos de l'espai familiar; tal i com refereix l'article 34 de la llei 14/2010 de drets i oportunitats de la infància i l'adolescència de Catalunya (LDOIA).
5. Potenciant iniciatives i activitats intergeneracionals amb l'objectiu de promoure relacions intergeneracionals i el reconeixement social de l'experiència i saber de la gent gran.
6. El desenvolupament d'aquest servei està relacionat amb l'àmbit comunitari, tant amb altres serveis com amb altres associacions de l'entorn, entenent-lo com aquell espai que facilita la participació de persones sense l'exclusió de cap col·lectiu, i que afavoreix les relacions socials i de veïnatge, vetllant pel bé comú del grup i del territori. Pensem amb les Associacions de Famílies (AFA) de les escoles bressol del barri, o l'associació de veïns o entitats del barri.

Per acabar, donat que en el districte en concentren moltes escoles d'educació especial, considerem important obrir l'espai a escoles d'educació especial de l'entorn amb la finalitat que els alumnes puguin gaudir d'un espai de joc.

CLAUSULA 2 - PÚBLIC A QUI S'ADRECA L'ESPAI FAMILIAR

Aquest servei està adreçat a les famílies amb petita infància de 0-3 anys, prioritàriament a les famílies del districte de Sarrià - Sant Gervasi.

L'Espai Familiar no atendrà a infants sense una persona adulta de referència present durant el servei.

Es prioritzarà l'adjudicació de places a:

- Infants amb risc d'exclusió social derivats dels centres de serveis socials, EAIA, pediatria del CAP, CDIAP o cases d'acollida.
- Progenitors adolescents o molt joves
- Primer fill de les famílies
- Famílies empadronades al districte de Sarrià – Sant Gervasi

Totes les persones usuàries han de conèixer el “reglament intern del servei”.

CLAUSULA 3 - DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

L'Espai Familiar és un servei adreçat a les famílies amb nadons i infants de 0 a 3 anys, on els infants poden explorar i relacionar-se entre ells i amb els adults, i on les famílies poden aprendre i compartir la seva experiència de criança, educar i fer créixer els seus fills i filles.

Els professionals que atenen el servei realitzen un acompanyament familiar global, entenent la família com un sistema que va més enllà del vincle de persona progenitora/fill/a o també adult/cuidador/infant. Per tant és un servei d'acompanyament en la criança per part d'aquests professionals, i al mateix temps també és un espai de trobada per fer xarxa entre famílies i evitar l'aïllament en l'etapa de criança 0-3 anys.

S'ofereix un espai de joc i de relació on els infants poden explorar i relacionar-se entre ells i també amb les persones adultes. També ofereixen tallers i xerrades a les famílies, i casal d'estiu.

També són espais on es comparteixen sabers d'altres cultures familiars. Són llocs integradors i respectuosos que promouen estils de vida saludables.

Els objectes i materials que hi ha a l'espai són comunitaris. D'aquesta manera aprenen a compartir, ordenar, tenir cura i utilitzar d'una manera conjunta entre l'infant i l'adult.

L'acompanyament que es realitza amb les famílies es fa des d'una actitud oberta i de respecte en la criança dels infants, oferint diferents propostes per a afavorir el desenvolupament integral dels infants en un context socialitzador.

La metodologia en què es fonamenta el projecte del Servei d'Espai Familiar té com un dels elements centrals la participació activa de les famílies, fomentant així que siguin protagonistes de l'espai, al mateix temps que es treballen els vincles i el procés d'autonomia dels infants.

Hi ha normes, horaris i calendari, però són suficientment flexibles, a la vegada que indispensables, per afavorir en les famílies un ordre i un compromís que refermen la cohesió del grup.

Els professionals treballen l'educació emocional dels infants i també dels adults responsables d'aquests infants, ajudant a identificar i entendre les necessitats emocionals i cognitives dels nadons i els infants. Ajuden i acompanyen als adults en l'expressió dels dubtes, angoixes, neguits i altres emocions que impliquen la criança i l'educació.

El treball que es realitza amb les famílies està relacionat amb els següents aspectes:

- Necessitats de caràcter físic/biològic, com per exemple l'alimentació, la higiene, la son, l'activitat física, protecció de riscos, entre d'altres.
- Necessitats cognitives: estimulació sensorial, exploració física i social, comprensió de la realitat física i social dels infants.
- Necessitats emocionals i socials: seguretat emocional, xarxa de relacions socials, participació i autonomia progressiva, preguntes sobre necessitats sexuals, protecció de riscos imaginaris, interacció lúdica dels infants.

CLAUSULA 4 - CARTERA DE SERVEIS

La cartera de serveis de l'Espai Familiar es:

1. Espai Nadó
2. Espai Joc i relació
3. Tallers
4. Xerrades
5. Casal d'estiu
6. Celebració de festes populars
7. Ludoteca per a les escoles d'educació especial de l'entorn
8. Dinamització divendres a les tardes

Tots els espais han d'estar dissenyats amb una línia pedagògica uniforme, coherent i basada en les necessitats i demandes dels infants i de les famílies

4.1.- Espai Nadó

És un espai estable de trobada adreçat a les famílies amb nadons d'entre 0 i 10 mesos (no caminants).

Es promou l'experimentació, el joc lliure i l'autonomia, la creativitat i la socialització dels nadons. Es promou la criança compartida entre les famílies per fomentar l'intercanvi d'experiències entre elles i evitar l'aïllament, comptant amb el suport i acompanyament per part de l'equip de professionals qualificat que realitza un acompanyament integral, donant orientacions en relació a la criança dels nadons en els diversos àmbits de la vida quotidiana (salut, joc, relacions...).

S'utilitzen tècniques d'atenció grupal combinades amb l'atenció individualitzada, partint de l'infant com a protagonista del seu propi aprenentatge. Els adults, tant les famílies com els professionals acompanyen al nadó però no el dirigeixen.

Les activitats que es desenvolupen en aquest espai són variades, i poden ser exercicis motrius, exercicis amb objectes sensorials, massatge infantil, cançons, jocs d'estimulació, entre d'altres.

L'Espai Nadó en família s'estructura de la següent forma:

Acollida de les famílies i els nadons: L'arribada és un temps de conversa, d'esbrinar com estan els nadons aquell dia, si venen cansats, contents, amb molta energia, permetent al professional poder començar la sessió d'una manera o una altra. Ha de ser una entrada relaxada, respectant els ritmes i necessitats de les famílies.

Espais de Joc Lliure: S'ofereixen diferents ambients i propostes de joc i d'experimentació de forma simultània, on el nadó pot triar. Els adults respecten en tot moment la descoberta del nadó. Els diferents ambients poden ser d'exploració i investigació, sensorial i psicomotriu, de joc simbòlic, de biblioteca, cuina, etc., fomentant un desenvolupament integral positiu del nadó.

Presentació i Realització de l'activitat programada: Es presenta l'activitat del dia als nadons i les famílies d'una forma adequada per als nadons, per exemple amb jocs o cançons o estimulació sensomotriu, identificant així el canvi de dinàmica.

Les activitats han de ser diferents cada dia, facilitant d'aquesta manera recursos a les famílies perquè puguin realitzar-les fora del servei.

Finalitzada l'activitat es procedeix a recollir el material utilitzat, treballant hàbits d'ordre, i convidant a les famílies a que facin una valoració de la mateixa.

Conversa en família: les persones professionals conviden a les famílies a poder parlar de temes que els preocupen en relació a l'atenció i educació dels seus nadons. El tema pot ser lliure o a demanda de les famílies.

Durant aquesta estona els nadons poden jugar amb i experimentar amb diferents materials i jocs.

Tancament de l'activitat i comiat: El final de la sessió és un espai de retrobament de tot el grup, famílies i nadons.

Es convida als nadons i a les seves famílies a anar finalitzant les activitats, destinant una estona a tornar a la calma, relaxar-se i anar fent una valoració de l'activitat, fent un ritual d'acomiadament amb cançons per donar per acabada la sessió.

S'ha de programar com a mínim un grup setmanal al matí i un grup setmanal a la tarda, d'una durada màxima de 2 hores, amb una ràtio màxima de 12 infants, acompanyats d'un adult, per grup.

La programació mínima d'activitat és de dos grups setmanals.

4.2.- Espai Joc i Relació

És un espai estable de trobada adreçat a les famílies amb infants d'entre 11 mesos fins els 3 anys.

Es promou l'experimentació, el joc lliure i l'autonomia, la creativitat, la comunicació, l'expressió verbal i la socialització dels infants, així com la creació d'hàbits.

És un espai de convivència on es poden compartir experiències i aprofundir en aspectes teòrics i pràctics de la criança dels infants en el quotidià i en els diversos àmbits, afavorint la interrelació entre els infants i entre aquests i els adults, així com de les famílies entre sí. Suposa un espai on les famílies poden assolir recursos per la criança.

L'infant és el protagonista del seu propi procés d'aprenentatge: observa, experimenta, es relaciona de forma natural, essent acompanyat pels adults sense que aquests el dirigeixin. S'ofereixen diverses propostes de materials, ambients i activitats. Els diferents ambients poden ser d'exploració i investigació, sensorial i psicomotriu, de joc simbòlic, de biblioteca, cuina, etc.

L'objectiu és crear un clima acollidor i moments de calma i relaxació per als infants.

Es promou la vinculació de les famílies al seu entorn: coneixement de recursos i serveis del territori, espais i activitats dels infants i les famílies a l'aire lliure i en casals, ludoteques, centres cívics o altres recursos del territori.

L'Espai familiar s'estructura de la següent manera:

Acollida de les famílies i els infants: L'arribada és un temps de conversa, d'esbrinar com estan els infants aquell dia, si venen cansats, contents, amb molta energia, permetent al professional poder començar la sessió d'una manera o una altra. Ha de ser una entrada relaxada, respectant els ritmes i necessitats de les famílies.

Espais de Joc Lliure: S'ofereixen diferents ambients i propostes de jocs de falda o manipulatius i d'experimentació de forma simultània on l'infant pot triar. Els adults respecten en tot moment la descoberta del nadó. Els diferents ambients poden ser d'exploració i investigació, sensorial i psicomotriu, de joc simbòlic, de biblioteca, cuina, etc., fomentant un desenvolupament integral positiu del nadó.

És un espai en el que les persones professionals observen les dinàmiques de relació entre els infants i les seves famílies, les pautes de criança, etc... podent donar, després, orientacions.

Rotllana: els professionals reuneixen a tot el grup d'infants i famílies donant la benvinguda conjunta.

Espai paral·lel de l'activitat programada per Infants i de Conversa en Família: Es presenta l'activitat del dia als infants i les famílies d'una forma adequada per als infants, per exemple amb cançons, identificant així el canvi de dinàmica.

Les activitats han de ser diferents cada dia, facilitant d'aquesta manera recursos a les famílies perquè puguin realitzar-les fora del servei. Les propostes de les activitats poden sorgir de les persones professionals o de suggeriments de les famílies i que les persones professionals han preparat.

Les activitats poden ser molt diverses: exploració i investigació, psicomotricitat, sensorials, pintura i plàstiques, cuina, biblioteca, joc simbòlic, treball de les emocions.

Mentre els infants resten a l'espai realitzant les diferents activitats amb una de les persones professionals, les famílies estaran en un espai annex amb l'altre professional fent l'activitat de Conversa en família.

L'activitat de Conversa en Família es fa de forma espontània on sorgirà la conversa sobre temes que els preocupen en relació a la criança i educació dels seus infants, amb la finalitat que les mares i els pares puguin sentir-se més segurs a l'hora de prendre decisions. El tema pot ser lliure o a demanda de les famílies.

Tancament de l'activitat i comiat: El final de la sessió és un espai de retrobament de tot el grup, famílies i infants.

Es convida als infants i a les seves famílies a anar finalitzant les activitats, destinant una estona a tornar a la calma, relaxar-se i anar fent una valoració de l'activitat, fent un ritual d'acomiadament amb cançons per donar per acabada la sessió.

S'ha de programar com a mínim un grup diari al matí i un grup diari a la tarda, d'una durada màxima de 2 hores, amb una ràtio màxima de 12 infants, acompanyats d'un adult, per grup.

La programació mínima d'activitat es de nou grups setmanals.

4.3.- Sessions especialitzades (Tallers)

Activitats dirigides per un educador/a de l'equipament o per una professional especialista en la matèria amb una dimensió temporal curta de per exemple un cicle de màxim 4 sessions de màxim dues hores; donant la possibilitat d'inscriure's d'un en un a cada sessió del cicle.

Les sessions especialitzades han d'aportar eines i competències, formació, habilitats i recursos a les famílies en temàtiques concretes; i s'han de basar en temes d'interès com la psicomotricitat, estimulació, massatge infantil, música per a infants, lactància, gimnàstica, dansa.

Es valora la participació de les famílies i es realitzen dinàmiques de cohesió de grup tot promovent l'autoestima i el creixement personal.

La programació mínima d'activitat es de 12 sessions especialitzades a l'any.

4.4.-Xerrades

Programació de xerrades puntuals de màxim dues hores conduïdes per experts i que tractin diferents temes d'interès que generen dubtes o neguits a les famílies com la salut i cura dels infants, hàbits i rutines, desenvolupament afectiu i emocional, la importància del joc,....

Han de tenir un caràcter obert a tota la ciutadania i no només als usuaris del servei.

Que es realitzin amb una metodologia dinàmica que promogui la participació e intercanvi de coneixements.

Han de coordinar-se amb la resta serveis i equipaments de la zona que realitzen xerrades de l'estil per oferir un programa variat i per evitar duplicitats de temes.

La programació mínima d'activitat es de 3 xerrades a l'any.

4.5.- Casal d'estiu

Activitat d'estiu obert a les famílies del barri adreçada a infants de 0 a 3 anys acompanyat d'un adult durant els matins del mes de juliol.

Amb una programació lúdica potenciant jocs d'aigua i d'exterior i la descoberta dels parcs o jardins de l'entorn.

4.6.- Celebració de festes populars

S'organitzaran activitats al voltant de les festes populars i tradicionals com Nadal, Carnestoltes, la Castanyada, Sant Jordi o la Festa Major, amb la finalitat de conèixer i fomentar el patrimoni cultural i la tradició del territori.

La programació ha de ser com a mínim de quatre activitats a l'any que hauran d'estar oberta a tota la població i no únicament als usuaris de l'espai familiar.

4.7.- Ludoteca per a les escoles d'educació especial de l'entorn

Espai de joc i relació per a alumnes amb necessitats educatives especials, prioritàriament de 3 a 9 anys, i els seus mestres.

S'oferiria l'espai un dia a la setmana al matí en base a les necessitats de les escoles, d'1 hora de durada.

S'ofrirà l'espai per a una capacitat màxima de 15 infants per tant caldrà la rotació de les escoles en el seu ús; establint un calendari d'usos.

L'objectiu de la ludoteca es desenvolupar un projecte socioeducatiu basat en el joc que fomenti el desenvolupament integral de l'infant amb necessitats educatives especials fomentant la seva autonomia, integració i inclusió a partir d'una activitat lúdica i creativa.

L'espai ludoteca s'estructurarà de la forma següent : Cançó de bon dia, Joc lliure, Cançó de recollir i Cançó de comiat; fomentant jocs d'experimentació sensorial i creant rutines amb les cançons.

Es programaran les sessions un dia a la setmana durant el curs escolar de setembre a juny; excepte durant les vacances escolars.

4.8.- Dinamització divendres a les tardes

Activitats dirigides a famílies i infants de 0 a 3 anys del districte.

S'ofrirà, els divendres a la tarda, una oferta d'activitats gratuïtes obertes al barri amb l'objectiu de donar a conèixer l'equipament i d'incrementar noves famílies.

S'ofrirà activitats pròpies de la cartera de servei.

CLÀUSULA 5 - ALTRES FUNCIONS A REALITZAR

5.1.- Programacions extraordinàries

L'empresa adjudicatària podrà organitzar activitats extraordinàries per a dates clau com per exemple pel Dia Internacional del Joc. L'aprovació de la mateixa anirà a càrrec de la Direcció de serveis a les Persones i al Territori.

L'empresa adjudicatària col·laborarà, a demanda de la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori del districte, en la realització de projectes de forma conjunta, tant amb diferents departaments de l'Ajuntament de Barcelona com amb altres entitats o fundacions relacionats amb el seu àmbit.

5.2.- Comunicació i difusió

L'empresa adjudicatària assumirà els materials de comunicació i difusió que es generin en el desenvolupament del servei i ho farà sota la supervisió del Departament de Comunicació del Districte de Sarrià – Sant Gervasi. S'entén per comunicació la producció de materials impresos, digitals i la gestió dels canals digitals autoritzats pel Districte.

L'Adjudicatària haurà de respectar la titularitat i la imatge municipal i vetllar pel compliment dels criteris actuals. Tot el material de difusió –publicacions, cartells de mà, anuncis, etc. i altres informacions als mitjans de comunicació que faci l'empresa hauran de situar en lloc preferent el logotip de l'Ajuntament de Barcelona i del Districte de Sarrià-Sant Gervasi d'acord amb la normativa gràfica vigent: <https://ajuntament.barcelona.cat/normativagrafica/>

Tots els materials produïts i abans de la seva difusió hauran de ser validats normativament a través de la plataforma Aladdin de l'Ajuntament de Barcelona

La producció dels materials inclou el redactat, la revisió lingüística, la traducció a altres llengües si s'escau, el disseny, la maquetació i la impressió dels diferents productes. Abans de la impressió o difusió digital de productes de comunicació caldrà facilitar al Departament de Comunicació del Districte el document o arxiu digital d'aquests per a la seva supervisió.

Es garantirà també l'accés a la informació del màxim de població possible.

L'empresa adjudicatària es farà càrrec de la difusió del servei i la recerca de noves famílies usuàries del servei.

La creació de nous canals digitals (webs o perfils de xarxes socials) s'haurà de sol·licitar a la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori i al Departament de Comunicació del Districte Sarrià – Sant Gervasi per a la seva valoració.

L'empresa adjudicatària s'haurà de fer càrrec del manteniment dels continguts de la pàgina web de l'equipament quan en disposi.

En relació a la bústia de correu electrònic :

- l'empresa farà servir l'adreça electrònica genèrica per a l'equipament
- El Districte proporcionarà les claus d'accés a la bústia efelpetitdrac@bcn.cat a l'empresa adjudicatària
- Disposar d'un mail per a la coordinació: coordinacio@efelpetitdrac.cat

Per norma general se seguiran els criteris definits per al Direcció de Comunicació Digital a través de la guia de comunicació digital: <https://ajuntament.barcelona.cat/guia-comunicacio-digital/>

En el disseny i producció de material digital i de manteniment i dinamització web i xarxes socials, els productes digitals que permeten ser impresos pels usuaris han d'optimitzar el disseny des del punt de vista ambiental; entre d'altres:

- Aplicar un disseny que respecti els protocols d'accessibilitat en línia i que incentivi la lectura en línia.
- Que les plantilles d'estil per a la impressió estiguin adaptades per a generar una versió simplificada.

Garantirà també l'accés a la informació del màxim de població possible i de forma diferenciada per al diferents segments de població.

El material fungible necessari per al desenvolupament de les activitats serà a compte de l'adjudicatària.

L'adjudicatari ha de fer un consum responsable del material d'oficina. El paper utilitzat ha de ser paper fabricat amb fibres 100% reciclades.

L'adjudicatària farà una difusió inclusiva i lliure d'estereotips sexistes i interculturals.

D'acord amb el que estableix l'article 4.2 del Reglament de l'ús de la llengua catalana de l'Ajuntament de Barcelona, la llengua vehicular de totes les activitats i serveis vinculats al centre serà el català, com a eina de valors d'integració, respecte i cohesió social. Això vol dir que les persones que hagin de prestar els seus serveis en aquest àmbit, ho han de poder fer en català.

Les persones que prestin els seus serveis en el marc del contracte hauran d'acreditar que poden atendre el públic oralment i per escrit en llengua catalana.

Quan les característiques específiques d'una activitat ho requereixin, es podrà utilitzar una altra llengua, sempre que es justifiqui adequadament i no es desvirtui el caràcter general de catalanitat del servei.

Tota la documentació informativa relativa a l'oferta de l'espai familiar (fulls volanders, opuscles, catàlegs, cartellera, continguts digitals, etc.) haurà d'estar redactada, com a mínim, en català.

L'equipament haurà de disposar d'una línia mòbil i terminal per poder-se comunicar amb les persones usuàries. Aquesta despesa serà a càrrec de l'empresa gestora i la podrà imputar en el compte 'explotació.

5.3.- Control de qualitat

L'adjudicatària haurà de proposar i executar un seguit d'instruments que li permetin fer un control de qualitat dels serveis que s'estan prestant. Així mateix, periòdicament, farà anàlisis del grau de satisfacció de les persones usuàries dels diferents serveis de l'equipament, sempre desagregant les dades per gènere i edat.

Disposarà d'una bústia de suggeriments i reclamacions, del que es farà la difusió i la publicitat adequada, a disposició dels públic usuari i participant.

5.4.- Coordinació

Els responsables tècnics de l'equipament hauran de garantir la coordinació amb els diferents responsables i/o tècnics del Districte i assumir i aplicar els criteris, els procediments, les normatives (d'ús, accés, ...), els protocols i els instruments de gestió existents.

L'adjudicatària designarà una persona responsable per a la coordinació i les relacions amb la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori del districte, al marge de les que es realitzen amb l'equip de gestió del centre, de supervisió i coordinació.

El Districte de Sarrià-Sant Gervasi a través de la persona responsable de contracte de la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori farà seguiment periòdic del servei i es reserva el dret de convocar a l'adjudicatària amb caràcter extraordinari sempre que ho consideri necessari.

S'estableixen diferents tipus de reunions de seguiment.

1. Reunions de seguiment del projecte i de la programació i d'altres aspectes tècnics. Es realitzarà 1 reunió quadrimestral.
2. Reunions de seguiment de les obligacions i compromisos de l'adjudicatària establerts al Plec Tècnic. Es realitzarà un mínim de dues reunions anuals i tantes extraordinàries com es valori.

Relacions amb l'entorn:

Els/les professionals de l'Espai Familiar hauran de formar part de la Xarxa d'Infància i Adolescència del districte Sarrià-Sant Gervasi (XIASS) com a servei adreçat a la infància. Es tracta d'una xarxa de coordinació de serveis socials, de salut i d'educació que atenen a la infància i les seves famílies en el districte de Sarrià-Sant Gervasi.

5.5.- Control i seguiment dels serveis prestats

L'empresa adjudicatària elaborarà i presentarà la documentació de seguiment del contracte en la forma i manera i en els terminis que fixi la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori del districte de Sarrià – Sant Gervasi.

Com a mínim haurà de presentar, en format electrònic, la següent documentació:

1. Taula d'indicadors bàsics d'activitat del Servei d'Espai Familiar. Els indicadors s'hauran de presentar mensualment i hauran de ser tant quantitatius com qualitatius en relació a: activitats realitzades, tipologia, àmbit temàtic, número de famílies que han participat, hores, ingrés, cost i observació. Es presentaran abans del dia 10 de cada mes.
2. Memòria anual del servei dins dels dos primers mesos de cada any natural, detallant tota aquella informació que es requereixi des de la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori, i elaborarà qualsevol altra informació sobre el servei que se li pugui encarregar. La memòria haurà de contemplar una part de dades quantitatives i altres d'anàlisi qualitatiu, també identificarà les àrees de millora i propostes d'accions concretes per dur-les a terme, així com un capítol on es recolliran els criteris ambientals i de sostenibilitats aplicats durant l'execució del contracte.
3. Memòria anual de la gestió de la despesa econòmica de l'espai familiar :
 - al setembre presentar la proposta de tancament de l'any i previsió de l'any següent.
 - abans del 28 de febrer el tancament definitiu.
4. L'empresa adjudicatària custodiarà la documentació derivada de la gestió de l'equipament.

La titularitat de la documentació correspon a l'Ajuntament de Barcelona.

5.6.- Sistemes d'informació i bases de dades

Els projectes, documentació, bases de dades d'entitats, ciutadania vinculada, cartera de professionals, i proveïdors/es, etc., que es generin i contactin durant la vigència del contracte es consideraran de propietat municipal i seran lliurats al Districte a la finalització de l'esmentat contracte en el suport que en el seu moment es determini.

L'empresa adjudicatària està obligada a lliurar a l'Ajuntament tots els arxius dels que disposi en relació al desenvolupament del servei, un cop s'hagi extingit el contracte.

Per altra banda, tota la informació telemàtica que es generi, s'elaborarà seguint les pautes d'imatge i normativa municipal (pag. web, etc.). Haurà de seguir també les pautes d'accessibilitat comunicativa.

L'empresa adjudicatària actuarà com a encarregada del Tractament de les dades de caràcter personal (LOPD) per dur a terme els serveis. En virtut d'aquesta condició l'usuari/a tindrà accés a aquestes dades (de propietat municipal) en tant que condició necessària per a la prestació dels serveis objecte d'aquest contracte.

En aquest sentit, l'empresa adjudicatària farà constar a tots els elements de comunicació la propietat municipal del fitxer de les dades municipals i haurà de seguir, a aquests efectes, la normativa vigent i regulació sobre el Tractament de les dades de caràcter personal de l'Ajuntament de Barcelona.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir actualitzades les bases de dades de persones usuàries i periòdicament se'n farà revisió amb l'objectiu de minimitzar les incidències a la mateixa. Hi haurà d'incorporar i/o adequar en el centre eines i recursos informàtics com a suport de la gestió.

Tota la informació telemàtica que es generi, s'elaborarà seguint les pautes d'imatge i normativa municipal i d'accessibilitat comunicativa.

L'empresa adjudicatària està obligada a destruir tots els arxius que restin en el seu poder una vegada extingit el contracte, prèvia entrega de dita documentació a la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori del districte.

L'empresa adjudicatària haurà de fer un ús responsable de la informació de caire intern, a la que tingui accés, per raó de la seva gestió i complir la normativa sobre protecció de bases de dades.

5.7.- Preu i tarifes a cobrar per l'adjudicatària.

Regeixen els preus públics aprovats, anualment, per l'Ajuntament de Barcelona per als serveis públics municipals socioculturals i de lleure del Districte de Sarrià-Sant Gervasi que s'adjunta com a document annex.

5.8.- Cobrament dels preus públics

L'adjudicatària haurà d'efectuar el cobrament dels ingressos públics per compte de l'Ajuntament de Barcelona (inscripcions, tallers,...), d'acord amb els preus públics aprovats.

Les condicions específiques i desglossament d'aquest punt es recullen al Plec de Condicions Administratives sobre la gestió dels ingressos.

5.9.- Gestió ambiental del centre

L'adjudicatari ha d'ajustar-se als estàndards ambientals de l'Ajuntament de Barcelona recollits a la Instrucció de la Gerent Municipal de 5 d'agost de 2022 per a l'adopció de mesures per promoure i fer efectiu l'estalvi i eficiència energètica a l'Ajuntament de Barcelona en compliment del **Reial Decret Llei 14/2022**, d'1 d'agost, de mesures de sostenibilitat econòmica en l'àmbit del transport, en matèria de beques i ajuts a l'estudi, així com de mesures d'estalvi, eficiència energètica i de reducció de la dependència energètica del gas natural.

Destacant: Ajustar les temperatures de consigna als valors límit establerts al RITE per edificis administratius i altres de pública concurrència, d'acord amb la Guia bàsica d'eficiència energètica en edificis municipals de l'Agència de

L'Energia de Barcelona, que són els següents: no superior a 19°C en recintes calefactats (hivern) i no inferior a 27°C en recintes refrigerats (estiu).

5.9.1.-Gestió dels residus

L'adjudicatari ha d'ajustar-se als estàndards ambientals de l'ajuntament recollits a la Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris ambientals en els contractes que tinguin per objecte la gestió d'equipaments de titularitat municipal, aprovada per Decret d'Alcaldia S1/D/2021-634.

L'adjudicatària serà la responsable de la correcta separació i gestió de, com a mínim, les fraccions existents en el sistema de recollida urbana implantat en el Districte (vidre, cartró i paper, envasos, rebuig i orgànica). També haurà de garantir la recollida selectiva de tòners i piles.

L'adjudicatària serà l'encarregat de facilitar els bujols i/o contenidors corresponents.

L'adjudicatària haurà de gestionar aquells productes emprats que siguin tòxics i/o continguin substàncies tòxiques com a residus municipals especials i per tant garantir-ne la correcta gestió per un gestor autoritzat o bé portant-los a la deixalleria o punt verd més proper.

L'empresa adjudicatària haurà de promocionar l'ús de gots reutilitzables i/o compostables per a les activitats que es duuguin a terme al centre i atendre en general a les prescripcions de la *"Instrucció en relació a l'aigua envasada i l'ús de gots de plàstic -i altres elements de plàstic- d'un sol ús en les dependències i serveis municipals"* de l'Ajuntament de Barcelona.

5.9.2.-Productes

L'adjudicatària mirarà d'incloure criteris ambientals de forma progressiva en els productes habituals emprats en el centre, d'acord amb la Política Ambiental Municipal. L'adjudicatària haurà d'utilitzar tant en la gestió com en les activitats i els materials divulgatius d'aquestes paper 100% reciclat.

L'adjudicatària haurà d'evitar l'ús de productes tòxics en qualsevol activitat i/o serveis on intervinguin infants i a ser possible de forma general en la gestió i en totes les activitats del centre.

A les noves adquisicions de material per a les exposicions s'haurà de tenir en compte:

- Fusta i materials de fusta: amb certificat de gestió forestal sostenible
- Elements d'il·luminació: com a mínim de classe B i preferentment tipus LED

Consum d'aigua i energia

L'adjudicatària haurà de vetllar perquè hi hagi una correcta i eficient climatització del centre.

L'adjudicatària haurà de garantir que s'apagui la climatització del centre al final del dia i vetllar per que s'apaguin els llums, aparells i la climatització de les sales després de cada activitat.

Igualment durà un control molt estricte de les instal·lacions d'aigua atenent ràpidament pèrdues per fuites o degoteig d'aixetes.

5.10.- Material informàtic

El subministrament i manteniment dels equips informàtics i software (ordinadors i impressores) necessaris pel normal desenvolupament de les tasques del personal al servei del contracte seran a càrrec de l'adjudicatari.

Es podran subcontractar serveis mitjançant rentings d'impressores o material similar.

Així mateix assumirà els costos del material d'oficina i consumibles informàtics fungibles (tòners, tinta impressores, etc).

La substitució del material fungible (focus, cables, etc.) dels equips audiovisuals serà a càrrec de l'adjudicatària.

5.11 Manteniment dels edificis

5.11.1.- Gestió del Manteniment:

Les accions de conservació i manteniment que executi l'empresa adjudicatària, s'hauran de realitzar d'acord a la normativa vigent en matèria de seguretat i prevenció laboral, realitzades per professionals qualificats i si es dona el cas, d'acord amb els requeriments que es puguin indicar des del Districte.

L'empresa gestora es farà càrrec del manteniment preventiu i de la neteja de l'espai familiar.

L'import mínim que s'ha de destinar al manteniment serà de 1.000 € anuals. Aquest import inclou el manteniment correctiu.

Entenem com a manteniment correctiu:

Manteniment preventiu: manteniment executat a intervals predeterminats o d'acord amb uns criteris prescrits, i destinat a reduir la probabilitat de fallada i la degradació de funcionament d'un element.

Manteniment correctiu: manteniment executat després del reconeixement d'una avaria, i destinat a portar a un element a un estat en el que pugui desenvolupar una funció requerida.

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar mensualment mitjançant document de seguiment que s'adjunta com annex en aquets plec la relació de treballs realitzats i pendents de realitzar pel seu compte, i que en certifiqui els treballs realitzats (mitjançant fotografies). En aquest annex només s'inclouran les despeses derivades del manteniment dels edificis quedant excloses qualsevol altra despesa.

L'empresa adjudicatària no podrà fer actuacions que representin una modificació substancial de l'equipament, la instal·lació o l'espai, sense la comunicació i aprovació del districte (canvis d'ús dels espais, canvis de distribució, modificació, ampliació o reducció de qualsevol instal·lació, ...)

La demanda de reparació d'incidències al Districte es comunicarà mitjançant correu electrònic a l'adreça: manteniment_sarria@bcn.cat Adjuntant fotografies indicatives de la ubicació de les incidències i on es visualitzi clarament el defecte i l'àrea afectada. Si es produeix un canvi en el protocol d'actuació s'informarà oportunament de com s'haurà de fer.

Si les incidències són les descrites a continuació com a petites reparacions caldrà adjuntar pressupost realitzat pel personal especialitzat contractat per l'empresa gestora per verificar que l'actuació supera els 500 €. Si l'actuació té un cost inferior a 500 € l'empresa gestora gestionarà i es farà càrrec de la seva reparació. També es farà càrrec de les reparacions superiors a 500 € degudes a una manca o a la dilació en el temps d'una actuació de petit manteniment (inferior a 500€). L'import màxim anual serà de 1.000 €/any.

Les incidències que corresponguin al DOM i que requereixin resposta immediata es faran utilitzant la via de comunicació que resulti més eficaç per a comunicar-la al Departament d'Obres i Manteniment (telèfon, correu electrònic,...) dins l'horari de 9:00 a 15:00 de dilluns a divendres. Fora d'aquest horari la comunicació és realitzarà mitjançant el telèfon que facilitarà el Districte a tal efecte.

L'equipament haurà de tenir un registre que, s'adjunta com a document annex, per fer el seguiment de les visites de tots els professionals que accedeixen a realitzar qualsevol tasca de manteniment, ja siguin de la contracta de l'Ajuntament com del propi gestor.

L'adjudicatària s'haurà de fer càrrec de totes les reparacions de petit manteniment, excepte les que estiguin específicament excloses. Es relacionen, de forma orientativa no exhaustiva, les següents reparacions:

Fusteria i Serralleria:

- Arranjament/reposició de la fusteria i serralleria, considerada com a tal: Elements de tancament (portes i porticons interiors o exteriors, finestres i balconeres, reixes i persianes, paviments de fusta o sintètics,

serralleria, alumini, PVC, baranes o altres), sòcols, revestiments, arrebassadors i cel rasos de fusta,...), baranes i passamans,...; Així com l'ajustatge, reparació o reposició dels seus elements propis per a la seva funcionalitat: Ferreteria, molles i mecanismes, topalls i retenidors de portes, etc...

- Reparació, manteniment del mobiliari i els seus elements propis i acabats (ferreteria, panys, guies corredisses, proteccions,...)
- Còpies de claus, comandaments a distància, o sistemes de control de pas (targes,...)
- Col·locació / substitució de cadenats
- Substitució o segellat de vidres i miralls de finestres i vitrines
- Reparació de persianes i cortines (interiors i exteriors)
- Muntatge o/i trasllats de mobles petits (carros, armariets, calaixeres, etc.)
- Instal·lació, reparació o retirada de prestatgeries, suros, plafons, quadres, cartells, etc.

Ram de paleta:

- Reposició puntual de rajoles ceràmiques que s'hagin després o trencat (si s'ha de posar nova rajola, de mateixa marca i model que l'existent, o equivalent sempre i quan es vegi igual), i posterior rejuntat de les mateixes.
- Petites reparacions del revestiment de parets i sostres (enguixats, arrebassats) i divisòries de cartró guix.

Instal·lació d'aigua i accessoris de lavabos, cuines i offices:

- Reposició de claus de pas i aixetes trencades
- Reparació de petites fuites d'aigua (aixetes que degoten, fuites de les cisternes dels WC, localització de fuites, etc.).
- Col·locació o reposició d'accessoris de lavabo i WC (seients WC, pulsadors de descàrrega, sifons, porta-rotllos, topalls de portes, penjadors, dosificadors sabó, farmacioles, etc.).
- Neteja i desembús de desguassos dels elements sanitaris i dels col·lectors fins a la xarxa (inclòs la utilització de camions amb sistema de grup de pressió i aspiració).

Instal·lació Elèctrica:

- Repàs semestral d'enllumenat interior. Reposició d'elements fosos (bombetes, fluorescents, encebadors, llums d'emergència, leds, etc.). En la substitució dels elements fosos que estiguin situats a més de 3 m. d'alçada el gestor s'ha d'encarregar del subministrament del material d'acord amb les característiques del mateix i el DOM s'encarregarà de la seva instal·lació.
- Revisió mensual de l'enllumenat d'emergència.
- Arranjament i renovació de les averies en els accessoris elèctrics (substitució d'endolls, interruptors, timbres, regletes, làmpades, etc.,..)

S'exclouen les accions de modificació o reparació de quadres de protecció, les quals es sol·licitaran mitjançant el procediment de petició al Departament d'Obres i Manteniment del Districte.

Les actuacions en la instal·lació elèctrica requeriran l'autorització prèvia del DOM.

Instal·lació de sanejament i d'aigües pluvials:

- Retirada de material sòlids d'embornals, canalons, i desaigües interiors i exteriors.
- Neteja d'arquetes.
- Neteja dels elements d'evacuació d'aigües pluvials.

Altres:

- Pintat de parets i portes fins a una superfície de 30 m² per estança del mateix color i qualitat a l'existent.
- Renovació de plafons de fals sostre que s'hagin trencat.

- Neteja i recollida de mobles en desús, runa, brossa, etc.
- Muntatge i/o trasllats de elements petits (impressores, ordinadors, carros, etc.)
- Col·locació de les senyals indicatives d'evacuació i seguretat que s'hagin després.
- Etc...

5.11.2.- Control de plagues :

- L'empresa adjudicatària haurà de comunicar al Districte de Sarrià Sant Gervasi qualsevol incidència sobre aquest aspecte segons el protocol establert.

5.11.3.- Neteja :

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la neteja de l'equipament. La neteja mínima a realitzar serà de 10 h setmanals, repartides en dues hores diàries de dilluns a divendres, preferiblement aquesta neteja es realitzarà en horari laboral dels professionals de l'equipament, vetllant per ajustar els horaris de neteja del centre de tal manera que es minimitzi el consum energètic associat

S'haurà de garantir un ambient net i agradable de l'equipament, atenent especialment a l'ordre, la higiene i la salubritat d'aquests espais amb l'objectiu d'afavorir el benestar de la persona usuària i minimitzar riscos d'infeccions o contagis.

A més s'haurà de garantir que el personal de neteja coneix els requisits ambientals en quant a:

- L'estalvi energètic i el consum responsable d'aigua
- L'eficiència del consum de productes (transvasament i dosificació de productes)
- L'ús correcte dels productes per a cadascuna de les tasques de neteja
- Les bones pràctiques de prevenció i gestió de residus propis
- La retirada correcta de residus recollits selectivament

El servei de neteja haurà de realitzar les següents tasques:

Haurà de tenir una especial cura amb la neteja del terra donat que els infants encara no caminen i van a gates pel terra.

Neteja quotidiana de les parts assignades per mantenir el servei en unes bones condicions d'higiene i salubritat :

- Exteriors : vidres i reixes..... periodicitat mensual
- Entrada: catifes, vidres interiors, porta de vidre, mobles.....periodicitat setmanal
- Sala de joc gran: interiors i exteriors dels mobles, desinfecció dels 4 racons de joc, joguines i mobles de joc simbòlic, neteja del terra.....periodicitat diària
- Sala de joc petita: interiors i exteriors dels mobles , desinfecció dels 2 racons de joc, joguines i mobles de joc simbòlic, neteja del terra..... periodicitat diària
- Wc dels adults: parets, pica de mans, wc, estanteria, terra..... periodicitat diària
- Wc dels petits: parets, pica de mans, wc, terra..... periodicitat diària
- Despatx: taules, cadires, estanteries, nevera, terra, vidres..... periodicitat variable taules, cadires i terra diaris, estanteries i nevera setmanal i la resta mensual
- Magatzem: prestatges, ordre, terra..... periodicitat variable ordre diari, terra setmanal i la resta mensual
- Altres espais: portes, llums, draps..... periodicitat variable portes i draps setmanal i la resta mensual

CLÀUSULA 6 - HORARIS

L'horari d'obertura del centre, serà com a mínim de 9.00h a 14.00h i de 16.30h a 19.30h hores, de dilluns a divendres.

L'equipament tancarà per vacances el mes d'agost. La resta de períodes de vacances i la determinació de dies festius i ponts es planificarà anualment conjuntament amb el Districte i segons les necessitats del servei.

CLÀUSULA 7 - PERSONAL

L'empresa adjudicatària disposarà del personal necessari per poder prestar el servei d'espai familiar amb els nivells de qualitat i eficiència, i amb la formació tècnica adient necessària per complir les obligacions estipulades al contracte, i serà l'única obligada i responsable del compliment de les disposicions legals en matèria de contractació, seguretat social, incloent el pagament de cotitzacions i prestacions, quan s'escaigui, prevenció de riscos laborals i tributària.

L'Espai Familiar El Petit Drac requereix d'una coordinació i un/a dinamitzadora o educadora.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir formació professional del personal especialitzat adscrit al contracte. Es prioritzarà la formació en igualtat de gènere, violències sexuals en infància i adolescència, LOPIVI i participació.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquets fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.

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

Per al correcte desenvolupament del programa i del catàleg de serveis de l'Espai Familiar serà necessària la contractació del personal qualificat que cobreixi els següents llocs de treball. Basats en el Conveni col·lectiu del sector del lleure educatiu i sociocultural de Catalunya (codi de conveni núm. 79002295012003):

LLOC DE TREBALL	CATEGORIA SEGONS CONVENI	GRUP PROFESSIONAL	HORES SETMANALS	RETRIBUCIÓ SALARIAL ANUAL
Coordinació	Coordinació de projectes, socioculturals	Taula B Grup III Nivell 2.1	37,5 h	26.207,45 €
Dinamització	Animador/a sociocultural	Taula B Grup III Nivell 3.2	37,5 h	23.732,26

Serà competència de l'empresa adjudicatària assegurar que les persones que desenvolupin aquestes tasques disposin del Certificat negatiu de delictes de naturalesa sexual. I presentar la renovació del mateix a la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori del Districte.

L'adjudicatària haurà de garantir els mecanismes per assegurar la màxima estabilitat del personal que presti el servei, així com assegurar la continuïtat del servei. En cas que es produeixi qualsevol substitució o modificació relativa als professionals que presten el servei haurà de comunicar-se prèviament al Districte amb **15 dies d'antelació**.

L'adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats. Els períodes de vacances i permisos als quals tingui dret el personal de l'empresa adjudicatària, d'acord amb els convenis laborals, no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis per part de l'empresa adjudicatària.

En el cas que procedeixi la subrogació del personal de conformitat amb l'establert a l'art. 44 de l'Estatut dels treballadors o per estar aquesta obligació establerta al conveni d'aplicació, s'inclou a efectes informatius la relació de treballadors amb indicació de l'antiguitat, jornada, salaris i categoria professional dels que presten serveis en l'actualitat s'adjunta com a document annex.

Tot l'establert en aquesta clàusula s'entén sense perjudici de la subrogació de personal a la qual, segons estableixi el conveni de referencia, vingui obligada l'empresa adjudicatària.

Correspon a l'empresa adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic al seu personal, que garanteixi una prestació del servei eficient i de qualitat. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària comunicarà anualment a la Direcció de Serveis a les persones i al territori els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació continuada dels professionals, i acreditaran el compliment de les propostes de millora presentades en la seva oferta.

Així mateix serà necessari que tots els professionals hagin estat formats en funció de la seva tasca i de manera específica, en aspectes i protocols a seguir en matèria de prevenció i l'atenció de l'abús sexual, el maltractament dels infants, interculturalitat, participació dels infants i les seves famílies, treball comunitari, els drets dels infants i la perspectiva de gènere.

També caldrà anar realitzant formació continuada del personal que estigui assignat al contracte durant tota la vigència del mateix. En els aspectes més rellevants i segons la categoria professional de cada treballador. S'haurà de presentar la formació realitzada per als treballadors anualment.

Els professionals que prestin el servei, aportats per l'empresa adjudicatària, dependran únicament d'aquesta a tots els efectes, sense que entre ells i l'Ajuntament existeixi cap vincle funcional ni laboral. Aquest personal treballarà a les ordres de l'empresa adjudicatària, la qual vetllarà per l'exacte compliment de les condicions de la gestió de servei públic.

L'empresa adjudicatària és la responsable del compliment de totes les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social, seguretat i salut, i de prevenció de riscos laborals que siguin d'aplicació.

7.1.- Les funcions i tasques de l'equip professional.

L'equip de treball de l'Espai Familiar necessari pel desenvolupament del servei ha de ser el següent:

Coordinació del servei amb una jornada laboral de 37'5 h setmanals:

Amb formació específica en l'àmbit social i experiència mínima de dos anys en treball comunitari o similar. Aquesta formació ha d'estar relacionada amb formació amb dinàmiques i conducció de grups, formació en observació de nadons i relacions familiars, formació sobre les necessitats emocionals dels infants, les relacions familiars i formació en mediació i resolució de conflictes. Haurà de disposar d'un grau de l'àmbit social.

En relació a les tasques de coordinació haurà de:

- Atendre a les famílies i als infants .
- Dirigir i gestionar el servei.
- Responsabilitzar-se de la coordinació de les xarxes/entitats del territori.
- Rebre els casos derivats dels CSS, EAIA, CDIAP, CAP, Cases d'acollida.
- Organitzar tasques d'administració.
- Control resultats i elaboració de la memòria.
- Donar resposta escrita a les queixes o suggeriments que presentin per escrit les persones usuàries.
- Concretar i fer el seguiment dels processos de difusió del servei.
- Coordinar i avaluar els programes i activitats.
- Supervisar i mantenir l'espai, controlar el material d'oficina, didàctic, de difusió, mobiliari, manteniment de l'espai, control d'estocs i compres.
- Elaboració i transmissió mensual dels indicadors i d'altres documents sol·licitats des de la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori del Districte de Sarrià-Sant Gervasi.
- Reunions de seguiment amb el personal tècnic municipal.

- Altres funcions i tasques derivades del funcionament del servei

Les competències professionals fonamentals seran:

- Capacitat d'organització, planificació i programació
- Habilitats de comunicació, en especial amb la petita infància
- Capacitat d'adaptació al canvi i flexibilitat
- Capacitat creativa
- Habilitats per l'escolta activa i l'observació
- Capacitat per establir una relació empàtica a nivell individual i grupal, així com saber trobar la distància òptima entre el seu rol professional i els components del grup.
- Capacitat de treball en equip i de cooperació
- Equilibri emocional: capacitat d'autocontrol i tolerància a la frustració.
- Capacitat de realitzar treball espontàniament.
- Capacitat d'interpretar la dinàmica que necessita el grup en cada moment i saber donar les respostes adequades.

Dinamització del servei amb una jornada laboral de 37'5 h setmanals:

Amb formació específica en l'àmbit social i experiència mínima de dos anys en treball comunitari o similar. Aquesta formació ha d'estar relacionada amb formació amb dinàmiques i conducció de grups, formació en observació de bebès i relacions familiars, formació sobre les necessitats emocionals dels infants, les relacions familiars i formació en mediació i resolució de conflictes.

Haurà de disposar com a mínim d'una titulació de cicle formatiu de grau superior : en Educació infantil (TEI), Animació sociocultural o Integració social.

Les tasques d'aquest professional seran les següents:

- Preparar les activitats per als infants i nadons, adaptades a la seva evolució i garantint el contingut educatiu de les mateixes.
- Preparar i recollir les sessions.
- Dinamitzar els grups, garantint un clima respectuós i de bon tracte envers els nadons/infants i les seves famílies.
- Atenció directa als nadons/infants i les seves famílies
- Crear un vincle amb els nadons/infants i amb les seves famílies
- Mantenir l'espai
- Coordinar-se amb altres professionals
- Control d'assistència, altes, baixes, actualització de llistats
- Seguiment de les famílies

Les competències professionals fonamentals seran:

- Capacitat d'organització.
- Habilitats de comunicació, en especial amb la petita infància
- Capacitat d'adaptació al canvi i flexibilitat
- Capacitat creativa
- Habilitats per l'escolta activa i l'observació
- Capacitat per establir una relació empàtica a nivell individual i grupal, així com saber trobar la distància òptima entre el seu rol professional i els components del grup.
- Capacitat de treball en equip i de cooperació
- Equilibri emocional: capacitat d'autocontrol i tolerància a la frustració.
- Capacitat de realitzar treball espontàniament.

- Capacitat d'interpretar la dinàmica que necessita el grup en cada moment i saber donar les respostes adequades.

CLÀUSULA 8 - RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

8.1.- Drets i deures de les persones usuàries

8.1.1.- Règim jurídic

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

8.1.2.- Drets de la persona usuària/es, pares, mares, titulars de la tutela o guarda dels infants.

L'empresa adjudicatària està obligada a vetllar pel respecte dels drets dels infants i/o adolescents reconeguts a la legislació.

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

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

8.1.3.- Deures de la persona usuària/es, pares, mares, titulars de la tutela o guarda dels infants.

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

8.2 Queixes i reclamacions

- L'empresa adjudicatària ha d'informar la persona usuària, i el seu entorn, del procés per formular queixes, reclamacions i suggeriments. El procés ha de ser entenedor, accessible i s'ha de facilitar que sigui per escrit. L'empresa adjudicatària ha de fer un treball proactiu per afavorir la presentació de queixes.

- S'haurà de respondre per escrit qualsevol queixa, reclamació o suggeriment en un termini inferior a 7 dies, havent de portar un control.
- Les queixes o reclamacions que puguin ser considerades greus o reiterades han de posar-se en coneixement de la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori de manera immediata.

CLÀUSULA 9 - ALTRES OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

9.1.- En relació a la Prevenció de l'Abús Sexual:

- a) Participarà en les accions formatives sobre la prevenció de l'abús sexual infantil que organitzi l'Ajuntament.
- b) Comunicarà a la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori els casos de sospita d'abús sexual infantil i d'altres tipus de maltractament infantil detectats a l'equipament, així mateix ho comunicarà als centres de serveis socials i altres serveis de protecció pertinents, activant els protocols corresponents en cada cas.

9.2.- Proposarà i supervisarà que es col·loqui en el taulell d'anuncis o en algun altre espai visible per als infants i les seves famílies la informació referent al Telèfon d'Atenció a la Infància (16111), explicant de forma adequada a les edats dels infants l'objectiu d'aquest telèfon i com utilitzar-lo per sol·licitar ajuda en cas necessari mitjançant aquest servei.