

Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat
Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona
Direcció de Serveis d'Atenció a la Infància i SARA
Departament d'Atenció Social a la Infància i Famílies
C. València 344, 4ª planta, 08009 Barcelona

Plec de prescripcions tècniques particulars del contracte de gestió del Servei d'Intervenció Socioeducativa (SIS) per a infants, adolescents i famílies residents en Allotjament Temporal Urgent, amb mesures de contractació pública sostenible.

▪ CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ	4
▪ CLÀUSULA 3. OBJECTE DEL CONTRACTE	8
▪ CLÀUSULA 4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI I UBICACIÓ	9
▪ CLÀUSULA 5. OBJECTIUS DEL SERVEI	10
5.1. Objectius generals	10
5.2. Objectius específics segons àrees d'intervenció	11
▪ CLÀUSULA 6. PERSONES DESTINATÀRIES	13
▪ CLÀUSULA 7. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI	13
▪ CLÀUSULA 8. METODOLOGIA	13
8.1. Intensitat i tipus d'intervenció	13
8.2. Activitats del servei	17
8.2.1 Activitats adreçades a tots els infants i/o adolescents atesos al SIS ATU:.....	17
8.2.2. Espai d'alimentació i higiene	19
8.2.3. Activitats bàsiques adreçades a totes les famílies del SIS ATU	20
8.2.4. Activitats adreçades al coneixement de l'entorn i vinculació a altres recursos	21
8.3. Treball en xarxa	21
▪ CLÀUSULA 9. ACCÉS I SORTIDA DEL SERVEI	23
▪ CLÀUSULA 10. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI	25
10.1. Organització del servei	25
10.2. Recursos Humans	26
10.2.1 Fitxes de perfils professionals	28
10.2.2. Espais de Treball.....	33
10.2.3. Supervisió professional	34
10.2.4. Pla de formació dels professionals.....	35
10.2.5 Actuació en cas de vaga	35
10.3. Recursos materials del servei.....	36
▪ CLÀUSULA 11. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI	37
11.1. Règim jurídic.....	37
11.2. Drets de les persones usuàries del servei	37
11.3. Deures de les persones usuàries del servei	37
11.4. Queixes, reclamacions i suggeriments	38

▪ CLÀUSULA 12.- COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L'IMSS.....	38
▪ CLÀUSULA 13. OBLIGACIONS CONTRACTUALS.	38
13.1 Obligacions contractuals de l'adjudicatària	38
13.2. Obligacions contractuals de l'IMSS	43
▪ CLÀUSULA 14. SEGUIMENT DEL SERVEI.....	44
14.1. Planificació i lliuraments	44
14.2. Avaluació del servei.....	45
14.3. Mecanismes de seguiment.....	45
▪ CLÀUSULA 15. SEGURETAT SISTEMES INFORMACIÓ	47
▪ CLÀUSULA 16. COMUNICACIÓ DEL SERVEI I DRETS D'IMATGE	55
▪ CLÀUSULA 17. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS.....	56

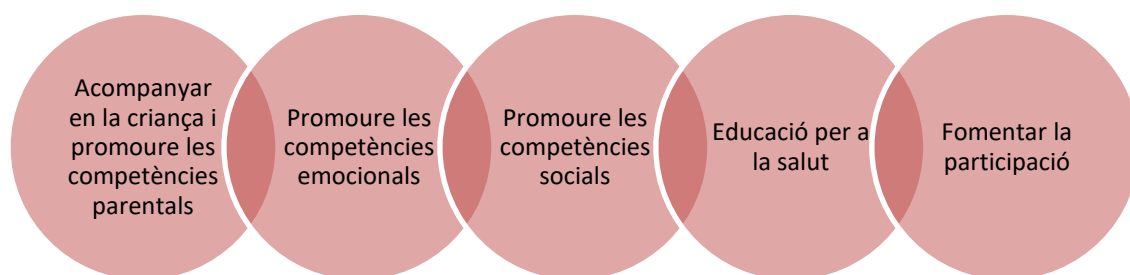
CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ

Al juliol del 2016, la Generalitat de Catalunya i la Federació de Municipis de Catalunya signen un acord per desenvolupar un nou model de **Serveis d'Intervenció Socioeducativa no residencial per a infants i adolescents en situació de risc i les seves famílies (a partir d'ara SIS)**, modificant l'anterior model on els centres oberts eren els únics serveis d'atenció social i educativa no residencial per a infants i adolescents de 3 a 18 anys en situació de risc, definits a la cartera de serveis socials aprovada pel Decret 142/2010 d'11 d'octubre.

El nou model redefineix i diversifica les diferents necessitats d'atenció, establint **5 línies o tipologies**, segons el col·lectiu objecte d'atenció:

1. Servei de suport a les famílies amb infants de 0 a 3 anys en situació de risc.
2. Servei d'atenció diürna, assimilable a l'antic centre obert.
3. Servei d'intervenció amb famílies amb infants i adolescents en situació de risc.
4. Servei d'acompanyament socioeducatiu per adolescents en situació de risc.
5. Servei d'intervenció socioeducatiu itinerant (aquest no aplica a la ciutat de Barcelona atès que està pensat per a territoris de baixa densitat demogràfica i gran amplitud territorial).

Críteris funcionals i àmbits d'actuació en què es sustenta el Model SIS



Els criteris que sustenten el model SIS són:

- Acompanyar la criança i promoure competències parentals en funció de les necessitats singulars de cada infant i la seva família. Intervenir per detectar, reduir i prevenir les situacions de risc i desprotecció, així com per oferir assessorament per reduir l'estrès, afavorir l'interès pel moment evolutiu de l'infant i enfortir la confiança en la presa de decisions.
- Promoure les competències emocionals. El suport en el reconeixement d'emocions pròpies i de l'infant, i en el reforç del vincle afectiu entre ells.

- Promoure les competències socials de comunicació i relació, per ampliar la xarxa amb d'altres famílies i serveis de l'entorn.
- Educar en hàbits d'higiene i salut adients.
- Fomentar la participació a partir d'activitats amb altres entitats, serveis i agents de la comunitat, i reforçar relacions familiars amb l'entorn.

Durant els darrers anys l'Institut Municipal de Serveis Socials, mitjançant la Direcció d'Atenció Social a la Infància i SARA, està treballant per a generar un model propi de Serveis d'intervenció socioeducativa (SIS) de la ciutat de Barcelona que vagi més enllà del marcat per la Generalitat de Catalunya i que permeti donar resposta a les necessitats de la població de la ciutat.

Pel que fa a la ciutat de Barcelona, el **Pla d'infància 2021-2030**, marc de planificació i transversalitat de les principals polítiques que afecten la infància i l'adolescència a la ciutat de Barcelona, recull un ventall integral de polítiques públiques adreçades a reforçar el protagonisme de la ciutadania de 0 a 17 anys a la ciutat. La mirada universal del Pla s'estructura:

- Entorn a 3 eixos transversals: la pobresa infantil per trencar amb el cicle de reproducció inter-generacional, en segon terme les desigualtats socials per raó de gènere, la discapacitat i l'origen i, per últim, la mirada territorial.
- Sobre la base de set drets fonamentals: el dret a unes condicions materials i econòmiques adequades; el dret a l'educació, el lleure, la cultura, el joc i el descans; el dret a la salut integral i els serveis sanitaris; el dret a la família i les seves responsabilitats i la protecció social de la infància; el dret a la protecció contra les discriminacions i les violències; el dret a la participació, l'escolta i a rebre una informació adequada, i l'interès superior de l'infant.

El Pla formula 23 reptes de millora entorn aquests drets fonamentals, amb objectius clau com:

- Reforçar espais de confiança, xarxes comunitàries i de suport entre famílies en l'àmbit de les cures, afavorint el temps de qualitat per gaudir amb la família i els vincles comunitaris (repte 13).
- Millorar l'atenció de la infància en situació de risc i desprotecció, reconeixent i ampliant els serveis no residencials de la infància i adolescència en risc com a serveis essencials (repte 16).

D'altra banda, l'**Estratègia de lluita contra la pobresa infantil de Barcelona 2025–2030** identifica la pobresa infantil (que actualment representa el 40,6% dels infants de 0 a 17 anys de la ciutat, segons la taxa AROPE) com una prioritat de ciutat i es centra en cinc àmbits d'intervenció per reduir-ne l'impacte: protecció social, educació i criança de la primera infància, educació, lleure i comunitat, salut i alimentació, i habitatge i espais adequats, amb l'objectiu de prevenir i revertir el cicle intergeneracional de la pobresa.

En aquest marc, el SIS per a infants, adolescents i famílies residents en Allotjament Temporal Urgent (a partir d'ara, SIS ATU) constitueix un recurs per aquestes persones que es troben en situació de vulnerabilitat socioeconòmica, d'emergència habitacional i que presenten un risc elevat de patir afectacions emocionals i relacionals derivades de la pèrdua de l'habitatge. El servei contribueix al desplegament dels objectius de l'Estratègia, ja que garanteix l'accés a

entorns socioeducatius estructurats, reforça les competències parentals, promou la vinculació comunitària i proporciona una intervenció psicoemocional orientada a minimitzar l'impacte del desarrelament residencial sobre el desenvolupament dels infants i adolescents.

La inseguretat habitacional traspasa tots els aspectes materials, relacionals, psicoemocionals i simbòlics de la vida diària de les nenes, els nens i les i els adolescents que la pateixen. A continuació es recullen alguns dels possibles impactes de l'emergència habitacional:

IMPACTES DE L'EMERGÈNCIA HABITACIONAL:				
	ESPAI PERSONAL I ÍNTIM	ESPAI FAMILIAR	AMISTATS I IGUALS	CONTEXT ESCOLAR I SOCIAL
Material	-Inestabilitat espacial -Alimentació saludable -Dificultats en hàbits	-Inseguretat estructural -Condicions d'habitabilitat -Privació material	-Privació en sortides -Carrer en cas de sobreocupació	- Privació material -Logística: distància -Absentisme -Accés a internet
Relacional	-Trencament de relacions -Desarrelament -Intimitat	-Problemes de convivència -Clima d'angoixa i estrès	-Pèrdua de temps personal, compartit amb amistats i de descans -Canvi d'estatus -Possibilitat bullying	-Percepció escola o servei com a espai d'acollida i segur - Refugi emocional -Dificultats de construcció de xarxes de suport i de confiança
Salut psíquica i socioafectiva	-Inseguretat -Sensació de solitud i desprotecció -Trastorns de la son i l'alimentació -Violències	-Dol per pèrdua d'entorn social i d'amistats -Por, patiment, apatia -Possibilitat inici addiccions	-Vergonya a parlar de la situació -Desconnexió del grup	- Context inici a les addiccions -Desmotivació, incomprensió

En aquest sentit el SIS ATU, nou servei d'intervenció socioeducativa, ofereix atenció a infants, adolescents i famílies de la ciutat de Barcelona en situació de vulnerabilitat socioeconòmica i emocional que han patit la pèrdua de la seva llar i que es troben residint en allotjaments temporals d'urgència.

CLÀUSULA 2. CONTEXTUALITZACIÓ I MARC NORMATIU

Principis dels serveis d'intervenció socioeducativa del servei

- **L'interès superior de l'infant**, té com a objecte garantir el ple gaudi de tots els drets reconeguts per la Convenció dels drets de l'infant i del seu desenvolupament físic, mental, espiritual, moral, psicològic i social. Aquest interès ha de ser la consideració primordial i és obligació de tots (famílies, professionals i administracions) per preservar els seus drets.
- **La família com a unitat bàsica de creixement i desenvolupament dels infants:** La família i els seus membres han de ser els protagonistes del seu procés de canvi, apoderant-los per tal que puguin resoldre i satisfer les seves necessitats a partir dels recursos que tenen i promovent la participació activa.
- **Atenció personalitzada, flexible**, possibilitant **diferents tipus d'intervencions** (individual, grupal i comunitària) i **intensitats** segons les necessitats (vulnerabilitat, risc de desprotecció i patiment emocional).
- **Construcció del vincle per** generar una aliança que permeti identificar i reconèixer el malestar emocional des de la consciència, responsabilitat i la possibilitat de canvi.
- Els Serveis d'Intervenció Socioeducativa (SIS) com un recurs necessari i imprescindible per a la **prevenció (primària i secundària) i la intervenció en situacions d'infància en risc de desprotecció i vulnerabilitat. Un servei més de la xarxa de serveis socials**, que complementa i dona continuïtat a la intervenció dels Serveis Bàsics d'Atenció Social (a partir d'ara SBAS) i serveis especialitzats.
- Incorporació del **treball interdisciplinari i coordinat**, cal l'articulació permanent dels diferents agents implicats (tant en el sí de l'equip del SIS com amb els diferents professionals de la xarxa) a l'hora de valorar, planificar i dissenyar processos d'intervenció.
- **Intervenció socioeducativa** com el conjunt de totes aquelles accions i/o actuacions planificades que es produeixen amb la intenció de prevenir, modificar, compensar o canviar les situacions que provoquen vulnerabilitat o risc des de la mirada socioeducativa. Els elements clau a tenir en compte són:
 - **Intencionalitat** i existència d'objectius. Per tant, necessàriament ha d'incorporar el disseny d'un pla de treball amb la família, amb uns indicadors d'avaluació del procés i dels resultats. Aquest pla ha de ser necessàriament flexible, realista i dinàmic per tal d'adaptar-se en tot moment a les característiques i condicions de les persones.
 - La construcció d'una **relació** d'aprenentatge i **acompanyament** entre el/la professional i les persones ateses. L'establiment d'aquest **vincle** educatiu esdevé facilitador/a de processos d'aprenentatge que impliquen l'adquisició de competències i habilitats, des de la proximitat del/de la professional en l'entorn quotidià i més immediat de l'infant i família.
 - El/la professional ha d'acompanyar a l'altre en el reconeixement de les seves **capacitats i potencialitats**, incorporant les seves **demandes** i identificant les seves **necessitats**.
 - Fomentar la **vinculació** amb la comunitat, facilitant la participació de les persones i grups en els diferents serveis, entitats i recursos del territori.

- **Intervenció psicoemocional:** El servei planteja una atenció adreçada a famílies, infants i adolescents que garanteixi una intervenció reparadora a nivell psicològic, que promogui l'alleugeriment del patiment emocional, la promoció del bon tracte i la millora de les relacions interpersonals dins el nucli familiar.
- **Intervenció acotada en el temps:** La durada i participació en els recursos ha d'estar limitada als objectius, sense perjudici que aquests puguin ser revisables.

Marc normatiu dels serveis d'intervenció socioeducativa

El servei objecte del contracte s'emmarca dins el següent context normatiu:

- **Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials**, que configura un sistema de serveis socials que s'articula a partir de la Cartera de Serveis socials que determina la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció pública, integrada pel conjunt de serveis i centres de serveis socials de Catalunya acreditats per la Generalitat per gestionar les prestacions del Sistema.
- **Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i oportunitats en la infància i adolescència** que reconeix el dret de totes les persones menors d'edat a rebre l'atenció integral necessària per al desenvolupament de llur personalitat i llur benestar en el context social i familiar.
- **Llei orgànica 8/2021, de 4 de juny, de protecció integral a la infància i l'adolescència davant la violència.**
- **Recomanacions del Consell d'Europa als Estats membres de la UE per a l'exercici positiu de la parentalitat (2006).**
- **Pla d'Infància 2023-2030**, que recull un ventall de polítiques públiques adreçades a reforçar el protagonisme de la ciutadania de 0 a 17 anys a la ciutat.
- **Pla d'Actuacions 2023-2026 referit al Pla d'Adolescència i Joventut 2023-2030** que inclou en el punt 24.4 una línia d'actuació adreçada als adolescents: oferir una oferta de lleure socioeducativa per adolescents als centres oberts.
- **Estratègia de lluita contra la pobresa infantil de Barcelona 2025–2030**, que té per objectiu generar un model de ciutat integral i transversal per contribuir a reduir la pobresa infantil i trencar el cicle intergeneracional de pobresa i exclusió social que pateixen els infants i adolescents, destacant les actuacions de la ciutat, de forma participada amb els agents implicats.

Igualment, el contracte quedarà subjecte a qualsevol modificació legal que es produeixi des dels estaments amb competència legislativa i que resulti d'aplicació en la seva vigència.

CLÀUSULA 3. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la gestió del Servei d'Intervenció Socioeducativa per a infants i adolescents de 5 a 16 anys i les seves famílies que fan ús del servei d'allotjament temporal urgent

preferentment dels districtes de districtes de Ciutat Vella, Sants-Montjuïc, Eixample i Horta-Guinardó, amb mesures de contractació pública sostenible.

El SIS-ATU és un servei on els infants i adolescents i les seves famílies residents en allotjaments temporals d'urgència reben una atenció i un acompanyament per gestionar les conseqüències de la pèrdua de l'habitatge i de l'estada en un ATU, amb l'objectiu d'afavorir el benestar emocional, l'apoderament i les relacions entre iguals.

CLÀUSULA 4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI I UBICACIÓ

El SIS-ATU és un servei adreçat a infants i adolescents de 5 a 16 anys i a les seves famílies que resideixen en recursos d'allotjament temporal urgent, i que es troben en situació de vulnerabilitat socioeconòmica i/o risc de desprotecció.

Tenint en compte el calendari escolar, el servei ofereix atenció directa a infants, adolescents i famílies tots els dissabtes de setembre a juny, ambdós inclosos, de 9:30 a 15:30 i el mes d'agost de dilluns a divendres, de 9:30 a 15:30h. A més el servei compta amb unes hores destinades a la planificació, coordinacions professionals, reunions, gestió i avaluació, així com atenció individual a famílies, infants i adolescents que podran oferir-se en horari de dissabte o en horari intersetmanal. L'adjudicatària haurà de fer proposta d'organització, que haurà de ser validada pel Departament d'Atenció Social a Infància i Famílies.

El mes de juliol no ofereix atenció directa a infants, adolescents i famílies, perquè en aquest període ja hi ha disponibles altres recursos socioeducatius i de lleure que cobreixen l'atenció i acompanyament dels infants i adolescents, evitant duplicitats i garantint l'adequació de l'oferta educativa i de temps lliure.

El SIS-ATU és un únic servei que s'organitza en quatre nuclis, ubicats en els districtes de Ciutat Vella, Sants-Montjuïc, Eixample i Horta-Guinardó. Cadascun dels nuclis ofereix 60 places per a infants i adolescents. La totalitat de places és de 240.

El servei SIS-ATU haurà de desenvolupar les seves accions en els espais públics i/o privats que l'empresa adjudicatària haurà de proporcionar.

Les empreses licitadores hauran de presentar, juntament amb la seva oferta, un **compromís d'adscripció** d'aquests espais.

El licitador proposat com a adjudicatari haurà d'acreditar la disponibilitat efectiva d'aquests mitjans en el termini de deu dies hàbils des de l'endemà de la recepció del requeriment de la documentació administrativa per a procedir a l'adjudicació del contracte de departament de Serveis Jurídics de l'IMSS .

Els espais hauran de ser validats pel Departament d'Atenció Social a Infància i Famílies abans de l'inici de l'activitat.

Aquests 4 nuclis hauran de ser espais que comptin com a mínim amb una pista de joc d'uns 300 metres quadrats a l'aire lliure i/o espais coberts on es puguin fer dinàmiques grupals i

intervencions individuals. D'altra banda haurà de comptar amb cuina i menjador que permeti donar cabuda als infants i adolescents i als professionals intervinents, i com a mínim amb 3 dutxes i 6 lavabos.

Per funcions que no requereixen d'atenció directa, com poden ser planificació, gestió, coordinacions entre d'altres, podran executar-se en els mateixos espais o en d'altres proporcionats per l'adjudicatària. La gestió d'aconseguir els espais i el possible cost associat anirà a càrrec de l'adjudicatària.



CLÀUSULA 5. OBJECTIUS DEL SERVEI

El SIS-ATU és un servei on els infants i adolescents i les seves famílies residents en allotjaments temporals d'urgència reben una atenció i un acompanyament per gestionar les conseqüències de la pèrdua de l'habitatge i de l'estada en un ATU, amb l'objectiu d'afavorir el benestar emocional, l'apoderament i les relacions entre iguals.

5.1. Objectius generals

El Servei té com a finalitat assegurar una intervenció **socioeducativa i psicoemocional integral**, estructurada i continuada, que permeti:

- **Garantir l'atenció socioeducativa i emocional** d'infants i adolescents de 5 a 16 anys residents en allotjaments temporals d'urgència, proporcionant-los entorns segurs, estructurats i educativament significatius en moments en què habitualment disminueixen els recursos i serveis (períodes no lectius i de vacances escolars).

- **Reduir l'impacte emocional i social** del desallotjament i de la vida en un allotjament temporal, reforçant factors protectors, rutines i entorns segurs.
- **Promoure el desenvolupament personal, educatiu i social** dels infants i adolescents, potenciant competències per a la vida, l'autonomia, la participació i la convivència.
- **Acompanyar i enfortir les famílies** reforçant les competències parentals, el vincle familiar, la corresponsabilitat i la capacitat d'organització davant les situacions d'estrès.
- **Fomentar la inclusió, la participació, el desenvolupament personal i la vinculació comunitària** dels infants, adolescents i famílies promovent el coneixement i ús dels recursos del territori i la construcció de xarxes de suport.
- **Treballar en coordinació amb la xarxa de serveis socials, educatius, sanitaris i comunitaris** per garantir una intervenció coherent, eficient i centrada en l'interès superior de l'infant.
- **Oferir una atenció especialitzada** als infants o adolescents que presenten necessitats educatives especials o dificultats de salut mental, assegurant la seva inclusió al servei.

5.2. Objectius específics segons àrees d'intervenció

- **Àrea de suport socioeducatiu:**
 - Acompanyar infants i adolescents en el seu procés d'aprenentatge i desenvolupament personal a través del joc, el lleure i les activitats educatives.
 - Reforçar competències socials i hàbits bàsics per a la convivència i l'autonomia.
 - Potenciar el desenvolupament integral dels infants i adolescents.
 - Donar suport a les famílies en els processos socioeducatius relacionats amb els seus fills i filles.
- **Àrea de suport a famílies:**
 - Enfortir les competències parentals i les habilitats de cria de les famílies.
 - Acompanyar processos de convivència i organització familiar en contextos d'estrès.
 - Afavorir les relacions informals entre infants/adolescents i famílies en el servei.
 - Potenciar la participació activa de les famílies en el servei i en la co-creació dels plans de treball.
 - Acompanyar i orientar les famílies en els **processos socioeducatius** que afecten als seus infants.
 - Promoure la **parentalitat positiva** per a què la família millori les capacitats parentals i es vagi apoderant per assolir la màxima autonomia.
 - Treballar des **d'un model centrat en la persona** mitjançant el **vincle**.
 - Potenciar la intervenció integral, on la família va dissenyant el seu propi itinerari i l'equip professional va acompanyant.
- **Àrea de promoció de la salut:**
 - Fomentar en els infants i les seves famílies hàbits de vida saludables (alimentaris, d'higiene, cura).

- Acompanyar i orientar les famílies en els hàbits, des de la pràctica quotidiana.
- Complementar l'alimentació dels infants i famílies mitjançant àpats saludables.

- **Àrea de suport emocional:**
 - Estimular i potenciar l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat dels infants i adolescents.
 - Promoure el valor de la convivència, les relacions positives, d'igualtat i de respecte entre els infants i adolescents del servei i amb la resta d'iguals del seu entorn social.
 - Promoure un vincle positiu entre infant/adolescent i els/les professionals referents del servei.
 - Assessorar, informar i orientar a l'infant i adolescent.
 - Afavorir la socialització i la integració dels infants/adolescents en el seu entorn.
 - Acompanyar els infants i adolescents en la gestió de les seves emocions de manera adequada i positiva.
 - Fomentar el benestar emocional de les famílies, respecte les seves pròpies emocions i les dels infants.
 - Intervenir en la cura i l'autocontrol emocional.

- **Àrea de participació i socialització:**
 - Potenciar l'acció participativa dels infants i adolescents en el servei (projecte, funcionament, organització, entre d'altres).
 - Generar de forma regular activitats amb dinàmiques de participació i debat vers el funcionament, l'organització i la programació d'activitats, adaptant cadascuna d'elles als diferents grups d'edat dels infants i adolescents.
 - Facilitar i acompanyar des de la figura dels/de les professionals de l'àmbit social aquests processos amb dinàmiques lúdiques i creatives.
 - Fomentar la participació de les famílies en les activitats desenvolupades pel Servei d'Intervenció Socioeducativa i en el seu entorn més proper.

- **Àrea de lleure:**
 - Oferir activitats d'oci, joc i esportives que promoguin l'aprenentatge, la cohesió i la convivència.
 - Potenciar la realització d'activitats de lleure en el territori.

- **Àrea de detecció i prevenció del risc:**
 - Detectar, prevenir i incidir en situacions de risc de desprotecció mitjançant un acompanyament socioeducatiu.
 - Treballar en xarxa els casos de detecció de situacions de risc de desprotecció.
 - Comunicar als Serveis Socials municipals les situacions detectades. En cas de situacions de risc de desprotecció precipitades i detectades durant el desenvolupament del servei s'haurà de seguir el protocol marc de maltractament de la DGPPIA i el protocol intern del Departament d'Atenció Social a la Infància i Famílies.
 - Coordinar les situacions de risc de desprotecció amb els serveis socials, educatius i de salut corresponents, així com participar en els plans de treball per la millora de la situació familiar i dels infants en risc.

CLÀUSULA 6. PERSONES DESTINATÀRIES

El SIS-ATU ofereix acompanyament a infants i adolescents de 5 a 16 anys i a les seves famílies, quan resideixen en allotjaments temporals urgents. Aquests seran derivats pels serveis bàsics d'atenció social (CSS, SOASS, SAIER, SARA) que són els que activen el recurs d'allotjament temporal urgent, i s'oferirà de manera gratuïta pels participants.

CLÀUSULA 7. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

El SIS-ATU és un únic servei format per quatre nuclis d'intervenció ubicats als districtes de Ciutat Vella, Sants-Montjuïc, Eixample i Horta-Guinardó, que comparteixen una línia d'intervenció comuna.

Cada nucli disposa de 60 places per a infants i adolescents i les seves famílies, dues d'aquestes places són reservades a infants i adolescents que presentin necessitats educatives especials i que comptaran amb l'atenció individualitzada de la figura del vetllador/a.

Cada nucli s'organitza en tres franges d'edat (5 a 8 anys, 9 a 12 anys i 13 a 16 anys) per garantir una intervenció ajustada a l'etapa evolutiva i a les ràtios del servei.

El servei compta amb equips professionals interdisciplinaris que treballen a partir d'un marc metodològic socioeducatiu i psicoemocional holístic i ofereix atenció en l'àmbit individual, familiar, grupal i comunitari.

El SIS-ATU integra activitats específicament adreçades als infants i adolescents, d'altres dirigides exclusivament a les famílies, així com intervencions que es desenvolupen de manera conjunta entre infants, adolescents i famílies.

CLÀUSULA 8. METODOLOGIA

8.1. Intensitat i tipus d'intervenció

El servei ajusta la **intensitat** de la intervenció en funció de les característiques familiars. Així doncs, es defineixen diferents tipus d'intensitat.

- Per a infants i adolescents en **situació de risc de desprotecció** i les seves famílies:

S'elaboren plans de treballs socioeducatius tenint en compte les necessitats i interessos dels infants, adolescents i adults del nucli familiar. Els plans de treball engloben aspectes relacionats amb la criança, capacitats parentals, organització familiar en contextos d'estrès i precarietat, millora d'hàbits i rutines de convivència, adaptació escolar i participació en l'entorn.

Aquests plans seran consensuats entre les famílies, el SIS ATU i els serveis derivadors i té per objectiu donar suport a les famílies en relació a les competències parentals, així com fomentar

el vincle i una parentalitat positiva. En el SIS ATU, qui lidera els plans de treball són els professionals de l'àmbit social, amb la col·laboració de la figura de coordinació. No obstant, de manera interdisciplinària el perfil de psicologia pot donar suport en el pla de treball si es valora necessari.

Els plans de treball incorporen diferents tipus d'intervenció:

- Entrevistes amb els infants.
- Entrevistes amb els adults.
- Participació dels infants en les activitats diàries del servei.
- Participació de la família en activitats conjuntament amb els seus infants i adolescents.
- Participació de les famílies en sessions grupals amb d'altres famílies.
- Participació en activitats comunitàries amb infants, adolescents i famílies.

- Per a famílies i/o infants, adolescents en les que hi ha un **patiment emocional**:

S'estableix un pla de treball psicoemocional amb l'objectiu de revertir aquesta malestar emocional provocat per la situació d'allotjament temporal d'urgència. S'ofereixen espais individuals orientats a l'expressió i identificació emocional, la regulació del malestar, la gestió de l'estrès, la por i l'ansietat, el reforç de l'autoestima i de la seguretat personal, així com l'abordatge de dificultats de convivència o adaptació escolar o social.

Aquestes intervencions es podran dur a terme tant amb l'infant i adolescent com amb la família. El perfil professional referent és el de psicologia, amb la col·laboració i suport de la coordinació i professional de l'àmbit social, si s'escau.

Els plans de treball psicoemocionals incorporen diferents tipus d'actuació:

- Espais individuals psicoemocionals per infants i adolescents.
- Espais individuals psicoemocionals pels adults.
- Participació dels infants i adolescents en els tallers i/o activitats grupals psicoemocionals.
- Participació de les famílies en les activitats grupals psicoemocionals.

- Per a famílies i infants en situació de **vulnerabilitat**:

En aquests casos, no s'elabora un pla de treball familiar o individual específic. En cas de detectar-se, al llarg de la intervenció, patiment emocional o situació de risc s'ajustaria la intensitat tenint en compte les necessitats detectades.

- Per a tots els infants, adolescents i famílies atesos al SIS ATU:

Per a tots els infants i adolescents i les seves famílies, independentment de la seva situació familiar, el servei ofereix atenció en **l'àmbit grupal i comunitari** mitjançant activitats

socioeducatives, lúdiques, esportives i comunitàries, que fomenten els vincles, la socialització i la participació en l'entorn.

Per tal de disposar d'informació actualitzada sobre l'assistència, la participació i l'evolució dels infants i adolescents en les activitats grupals, l'adjudicatària facilitarà informes de cadascun dels infants i adolescents, trimestralment de setembre a juny i mensualment al mes l'agost. Aquests informes faciliten una comprensió compartida del procés d'atenció, garanteixen un seguiment continu i ajustat de les necessitats d'infants i adolescents, permeten detectar canvis i facilita la revisió dels objectius socioeducatius i psicoemocionals. Així com, reforça la coordinació entre professionals i serveis implicats.

Tipus d'intervenció:

▪ Intervenció individual

Com s'ha comentat, la intervenció individual es du a terme amb els infants, adolescents i les seves famílies ja sigui perquè es troben en situació de risc de desprotecció o bé perquè pateixen un malestar emocional.

La intervenció individual pot dur-se a terme des d'un àmbit socioeducatiu o psicoemocional, o bé es pot requerir la intervenció des d'ambdós àmbits.

- La intervenció **socioeducativa individual amb els infants i adolescents** inclou els espais d'atenció personalitzada conduïts pels i les professionals de l'àmbit social i/o el coordinador/a del nucli, orientats a reforçar les competències personals, socials i quotidianes que poden veure's afectades per la situació de desallotjament i la residència en un allotjament temporal d'urgència. Aquest acompanyament permet treballar hàbits i rutines estructuradores, potenciar l'autonomia, reforçar les competències socials i de convivència, donar suport en l'organització del dia a dia i en la relació amb iguals, així com afavorir la participació en l'entorn i en les activitats del SIS. Igualment, facilita l'abordatge de dificultats específiques vinculades a l'entorn familiar, escolar, social o comunitari, i l'orientació en la gestió del temps lliure i l'accés als recursos del territori. Aquest espai esdevé una referència estable que afavoreix el vincle amb la figura socioeducativa i facilita l'expressió d'inquietuds, vivències i necessitats. En aquest marc es treballen els objectius del pla de treball, establerts de manera consensuada amb el servei, el servei derivador i la família, quan escaigui. Les intervencions es realitzen preferentment dins l'horari d'atenció directa del servei.
- En el cas de la **intervenció socioeducativa individual amb l'adult** s'ofereix un espai d'acompanyament i entrevista familiar conduït pel coordinador/a i orientat a la millora d'hàbits, rutines i competències parentals. Aquesta intervenció es durà a terme pel coordinador/a preferentment en horari d'atenció directa del SIS, no obstant, en els casos en els que la família no tingui disponibilitat, es podrà realitzar en horari intersetmanal.
- La **intervenció psicoemocional individual amb infants i adolescents** es duu a terme en espais d'atenció personalitzada conduïts pel/la psicòleg/a, orientats a la identificació i

expressió emocional, a la regulació del malestar, de l'estrès, la por i l'ansietat, i al reforç de l'autoestima, la seguretat personal i les habilitats relacionals. També permet l'abordatge de dificultats que afectin el benestar emocional, la convivència o l'adaptació escolar i social. En aquest espai es treballen els objectius establerts en el pla de treball, consensuat amb el servei, el servei derivador i la família, quan s'escaigui.

- La intervenció **psicoemocional amb la família** es centrarà en aquelles que presentin malestar emocional significatiu, dificultats en la gestió de l'estrès familiar, desbordament emocional, dinàmiques relacionals que afectin el benestar de l'infant/adolescent, o necessitats específiques de suport derivades de la situació d'emergència residencial.

Per tal de dur a terme les intervencions psicoemocionals individuals, el psicòleg disposa de tota la franja horària d'atenció directa del servei, excepte en l'espai en què du a terme la sessió setmanal de taller o activitat psicoemocional grupal i, en casos en els que la família no tingui disponibilitat en aquest horari, el psicòleg també disposarà d'unes hores intersetmanals.

▪ Intervenció Grupal

Com s'ha comentat, la intervenció grupal està adreçada a tots els infants i adolescents del servei i a les seves famílies i es durà a terme tant des d'una mirada socioeducativa com psicoemocional.

- Espais d'intervenció **socioeducativa grupal amb infants i adolescents**: es treballarà la convivència i participació, la promoció de les competències socials, la gestió dels conflictes, l'educació en valors i el treball cooperatiu, així com l'enfortiment d'hàbits saludables i rutines estructuradores. Aquests espais poden incloure activitats específiques per grups d'edat o activitats conjuntes.
- Espais d'intervenció **socioeducativa grupal amb les famílies**: s'aborden aspectes relacionats amb la criança i l'organització familiar en contextos d'estrès i precarietat, la millora dels hàbits i rutines de convivència, la promoció de competències parentals, l'acompanyament en les necessitats evolutives dels infants i adolescents, i l'orientació per reduir la tensió familiar i afavorir un clima de convivència positiu. El treball grupal inclou sessions específiques únicament per a famílies, així com activitats conjuntes de famílies i infants i adolescents, promovent espais de relació, participació i suport mutu.
- En els espais d'intervenció **psicoemocional grupal amb infants i adolescents** es treballarà la gestió de les emocions, la comunicació assertiva i l'empatia, la regulació emocional i l'autoestima, la prevenció de conductes de risc, així com la construcció de vincles positius i el sentiment de pertinença al grup.
- La intervenció **psicoemocional grupal amb les famílies** aborda aspectes relacionats amb el malestar emocional derivat del desallotjament, la gestió de l'estrès i les emocions en la criança, la comunicació emocional en la família, la regulació de dinàmiques familiars que afecten l'infant o adolescent o el reforç de competències parentals des d'una mirada emocional.

▪ **Intervenció comunitària**

El treball comunitari està adreçat a tots els infants i adolescents i les seves famílies. Té una funció eminentment **socioeducativa** i s'orienta al coneixement de l'entorn i els recursos de la zona, la participació en serveis i equipaments comunitaris, el foment de xarxes socials informals i de suport o la vinculació amb la vida comunitària. L'objectiu d'aquest treball és potenciar la inclusió social i el sentiment de pertinença.

INTERVENCIÓ	TIPUS	A QUI VA DIRIGIT	CARACTERÍSTIQUES
Individual	Socioeducativa	Risc greu	Hàbits, rutines, competències socials, adaptació escolar, seguiment PEI. Competències parentals.
	Psicoemocional	Risc greu o malestar emocional significatiu	Expressió i regulació emocional, autoestima, convivència, estrès, dinàmiques, seguiment PEI
Grupal	Socioeducativa	Tots els infants i adolescents i famílies	Convivència, participació, valors, gestió conflictes, hàbits saludables. Criança en estrès, convivència, rutines.
	Psicoemocional	Tots els infants i adolescents i famílies	Gestió emocions, comunicació assertiva, prevenció riscos, vincles. Clima familiar.
Comunitari	Socioeducativa	Tots els infants i adolescents i famílies	Coneixement entorn, xarxes, inclusió, participació comunitària.

8.2. Activitats del servei

La intervenció del SIS-ATU es concreta en les següents activitats:

8.2.1 Activitats adreçades a tots els infants i/o adolescents atesos al SIS ATU:

▪ **Benvinguda diària:**

És un espai diari molt significatiu per als infants i adolescents que viuen situacions de vulnerabilitat socioeconòmica o risc de desprotecció, ja que els ofereix un primer moment de seguretat, rutina i vinculació en arribar al servei. Durant aquest temps, l'equip del SIS dona la benvinguda als infants i adolescents, facilita l'expressió de vivències del dia a dia i s'interessa pel seu estat emocional, fet que permet detectar indicadors de benestar o possibles malestars relacionats amb la seva situació personal, familiar o relacional.

▪ **Espai d'aprenentatge:**

És un espai orientat a estimular la curiositat, el pensament crític i els aprenentatges funcionals, mitjançant activitats significatives i adaptades a l'edat de cada grup. No es tracta d'un espai de repàs escolar, sinó d'un entorn que afavoreix l'adquisició de competències i habilitats per a la vida, utilitzant metodologies innovadores i experiencials que connecten amb els interessos dels infants i adolescents.

▪ **Activitats grupals socioeducatives i lúdic-esportives:**

S'ofereix una programació d'activitats atractives i centrades en l'interès dels infants i adolescents, per tal de fomentar les competències emocionals, relacionals i socials, la participació, l'educació en valors, el lleure, l'expressió, el creixement personal i un projecte de futur dels infants i adolescents participants. És necessari utilitzar marcs teòrics que permetin desenvolupar el projecte en la seva totalitat.

A partir dels tallers i/o l'activitat diària de lleure, joc o esportiva s'haurà de fomentar el treball i la conscienciació en els àmbits com la igualtat, la violència masclista, la interculturalitat, els hàbits, el benestar emocional i la construcció de relacions sanes i positives.

▪ **Espais de participació dels infants i adolescents (assemblees o altres espais grupals):**

Aquests espais són moments grupals estructurats, adreçats a un o diversos grups d'infants i adolescents del servei, i dinamitzats pels professionals de l'àmbit social. El seu objectiu és fomentar la participació activa i significativa dels participants en la vida quotidiana del SIS-ATU, oferint-los un entorn on expressar opinions, proposar activitats, identificar necessitats i reflexionar sobre el funcionament del grup i del servei. Es tracta d'espais que promouen l'apoderament personal, la presa de decisions adaptada a cada franja d'edat i el desenvolupament de competències socials com l'escolta activa, el respecte, la convivència i la resolució de conflictes. A través d'aquestes assemblees o dinàmiques participatives, els infants i adolescents co-construeixen elements de la programació, valoren les activitats realitzades i contribueixen a generar un clima de grup positiu, segur i col·laboratiu. A més, aquests espais són una oportunitat per detectar canvis en el grup, identificar malestars o inquietuds emergents i reforçar la cohesió i el sentiment de pertinença. Des d'una mirada socioeducativa, esdevenen un instrument clau per potenciar el vincle amb el servei, reforçar l'autonomia i garantir que la veu dels infants i adolescents és escoltada i tinguda en compte dins del SIS-ATU.

▪ **Tallers i/o activitats grupals psicoemocionals:**

Els tallers i activitats psicoemocionals tenen per objectiu oferir als infants i adolescents un espai segur on poder expressar i normalitzar les emocions derivades del desallotjament i de l'estada en un allotjament temporal d'urgència. En aquests espais es treballarà el desenvolupament d'habilitats socials com la gestió de conflictes, la comunicació assertiva i l'empatia, així com el suport a l'adaptació escolar i a les noves rutines quotidianes de l'allotjament (hàbits, organització i planificació del dia a dia). També s'hi abordaran continguts relacionats amb l'autoestima, l'establiment de límits, la intimitat, les relacions interpersonals i la prevenció de conductes de risc, especialment orientats al grup d'adolescents.

Els objectius d'aquests tallers són reduir el malestar emocional associat a la pèrdua de l'habitatge i a la situació d'emergència residencial, enfortir les competències socio-emocionals, afavorir l'estabilització de rutines bàsiques i prevenir la consolidació de conductes de risc.

Cada taller tindrà una durada de dues hores i serà conduït per la figura del/la psicòleg/a, amb el suport del monitor o monitora. **Es realitzaran amb una periodicitat mensual, seguint una roda**

de quatre setmanes: cada setmana es treballarà amb un grup d'edat diferent, i la quarta setmana es dedicarà un taller específicament a les famílies, amb l'objectiu de reforçar la coherència i continuïtat del treball emocional dins l'entorn familiar.

	setmana 1		setmana 2		setmana 3		setmana 4	
grup	infants 5-8	famílies 5-8	infants 9-12	famílies 9-12	adolescents 13-16	famílies 13-16	infants 5-16	famílies (5-16)
Hora ri: 10-12h	taller i/o activitat grupal psicoemocional	activitat socioeducativa	taller i/o activitat grupal psicoemocional	activitat socioeducativa	taller i/o activitat grupal psicoemocional	activitat socioeducativa	activitat socioeducativa	tallers i/o activitats grupals psicoemocionals per famílies
perfi l professional	psicòleg/a i monitor/a	professional àmbit social i coordinador/a	psicòleg/a i monitor/a	professional àmbit social i coordinador/a	psicòleg/a i monitor/a	professional àmbit social i coordinador/a	professional àmbit social i monitor/a	psicòleg/a i coordinador/a

8.2.2. Espai d'alimentació i higiene

▪ **Esmorzar i dinar:**

En el SIS_ATU es proporcionarà tant l'esmorzar com el dinar a tots els infants i adolescents participants, i també als professionals del servei en atenció directa (coordinació de nucli, professionals de l'àmbit social, psicòleg/oga, monitors/es de lleure, vetlladors/es i personal de manteniment, així com direcció, quan s'escaigui). L'espai d'esmorzar i de dinar suposa una estona de relació entre infants, adolescents i l'equip professional del SIS, on es fomenta una alimentació saludable i equilibrada, així com hàbits d'higiene i cura personal.

L'esmorzar inclourà un entrepà o dolç, un làctic i/o fruita. El dinar inclourà tres plats prenent com a base una dieta mediterrània, saludable i equilibrada. L'adjudicatària **ha de proveir els aliments**, tenint en compte les recomanacions de la Guia publicada per l'Agència de Salut Pública de Catalunya (ASPCAT): "Petits canvis, per menjar millor (2024)".

En el cas que l'adjudicatària ofereixi facilitar el dinar a les famílies (veure criteri automàtic 11.1.A2), aquestes compartiran l'espai de dinar amb els infants i adolescents participants. Aquest moment suposarà un espai per reforçar hàbits d'alimentació saludable i potenciar la vinculació familiar.

Cal que siguin àpats saludables, variats (verdures i hortalisses, llegums, peix, carn, fruites i làctics), sense sucres, i que siguin productes de temporada. S'hauran de garantir segons les diferents necessitats dels infants i adults, tenint en compte al·lèrgies i intoleràncies alimentàries o altres prescripcions mèdiques, així com preferències segons criteris religiosos o culturals.

▪ **Espai d'higiene personal:**

El servei ha de comptar amb espais de dutxa per a infants i adolescents per cada nucli d'atenció, aquests hauran de comptar amb aigua freda i calenta. Pel que fa als hàbits d'higiene, els espais de dutxa han de permetre treballar rutines després d'activitats de lleure o esportives, o bé en situacions de vulnerabilitat elevada en què l'infant o adolescent no pugui accedir a aquests recursos. En casos valorats pel SIS i pel servei derivador, aquest recurs d'higiene també podran ser utilitzats pels progenitors/es, tutors/es o adults de referència, garantint sempre que **no es faci un ús simultani per part d'infants o adolescents i persones adultes**, per evitar situacions de risc.

L'adjudicatària ha de proveir els productes bàsics d'higiene (sabó corporal, xampú i acondicionador del cabell per la higiene personal). Els infants i adolescents, i les seves famílies hauran de portar la seva roba i la resta de productes d'higiene que necessitin

8.2.3. Activitats bàsiques adreçades a totes les famílies del SIS ATU

▪ **Participació grupal de les famílies en activitats socioeducatives:**

Les famílies de cada grup d'edat estan convidades a participar un cop al mes en un espai socioeducatiu conduït pel professional de l'àmbit social i amb el suport de la coordinació de cada nucli.

Durant aquestes sessions, de dues hores de durada, es treballaran aspectes com l'acompanyament en la criança en contextos d'estrès, la gestió de la convivència, l'establiment de rutines, els hàbits de son i estudi, les necessitats evolutives dels infants i estratègies per reduir la tensió familiar.

Aquests grups ofereixen un espai perquè les famílies puguin compartir dubtes, experiències i inquietuds, i perquè el/la professional pugui aportar eines pràctiques i aplicables al dia a dia. El dia de la participació de les famílies coincideix amb el dia en què els infants faran l'activitat o taller psicoemocional (veure quadre apartat 8.2.1).

▪ **Participació grupal de les famílies en activitats psicoemocionals:**

Un cop al mes, totes les famílies del servei estan convidades a compartir tota la jornada al SIS.

Aquestes sessions tindran dues parts:

- La primera part serà una sessió grupal de dues hores, adreçada a totes les famílies i dinamitzada pel/la psicòleg/a amb el suport de la coordinació. En aquest espai es treballaran aspectes com el malestar derivat de la pèrdua d'habitatge i l'ATU, l'estrès familiar i les emocions que se'n deriven, la comunicació emocional en contextos de tensió, els límits, la dinàmica familiar i el desenvolupament de la resiliència en situacions d'incertesa.
- Un cop finalitzada la sessió, es convidarà a les famílies a participar a la resta de la jornada del SIS, compartint l'estona del menjador amb els infants i adolescents i participant en el treball d'hàbits d'alimentació, així com la resta d'activitats de la tarda, ja siguin les programades per grups d'edat, com activitats de participació comunitària. D'aquesta manera, es pretén oferir espais de relació entre els infants i les seves famílies en un context socioeducatiu i lúdic, que fomenti el vincle entre ells, generi espais de convivència positiva i els permeti ampliar els seus recursos i competències. Les famílies hauran de portar el dinar dels adults.

- **Activitats de participació comunitària de les famílies:**

L'equip del SIS motivarà, convocarà i organitzarà la participació de les famílies en activitats/celebracions del barri o de la comunitat. Els objectius d'aquesta tipologia d'activitats són incrementar el coneixement del territori l'entorn més proper, facilitar experiències positives en entorns segurs, potenciar la relació social de la família amb les institucions i entitats del barri, fomentar un ús adequat dels espais públics i generar projectes de co-creació entre diferents actors del territori amb la participació activa de les famílies dels SIS i d'altres equipaments municipals.

8.2.4. Activitats adreçades al coneixement de l'entorn i vinculació a altres recursos

Per tal d'assolir els objectius plantejats en la clàusula 5, i tenint en compte que un dels aspectes importants del servei és l'àmbit comunitari, es realitzaran activitats adreçades al coneixement de l'entorn que inclouran dues mirades:

- La interna del propi servei, que promou un espai de convivència que afavoreix l'emmirallament entre infants i famílies, fomentant la relació i el suport mutu en un context on sovint predomina la soledat. Aquest entorn facilita la creació de vincles entre iguals i la participació activa en la dinàmica grupal.
- L'externa. El servei ha de proposar accions encaminades al coneixement de l'entorn que permetin posar en relació a les persones amb el seu entorn proper (recursos públics i socials del territori de lleure, cultura, laboral, entre d'altres). L'objectiu és facilitar la vinculació progressiva dels infants, adolescents i famílies a recursos normalitzats, especialment de cara a garantir-ne la continuïtat un cop finalitzada la seva participació al SIS ATU. En aquest sentit, en el SIS-ATU es diferenciarien dos moments per treballar aquesta vinculació:
 - Durant el desenvolupament del servei: on es treballa perquè infants, adolescents i famílies coneguin els recursos existents, entenguin el seu funcionament (requisits, horaris, terminis, procediments) i adquireixin les eines i habilitats necessàries per orientar-se i gestionar-hi l'accés (informació, tràmits, inscripcions, ús autònom dels equipaments).
 - En la fase de tancament: en aquesta fase el servei ha de garantir un acompanyament actiu cap a la vinculació efectiva, mitjançant la planificació conjunta i la coordinació amb els serveis derivadors i la xarxa comunitària, assegurant que infants, adolescents i famílies accedeixin als recursos ordinaris del territori o la ciutat.

8.3. Treball en xarxa

El treball en xarxa constitueix l'eix transversal que dona coherència a la intervenció amb infants, adolescents i famílies, i implica una manera compartida de pensar, comunicar i actuar entre els diferents agents socioeducatius, sanitaris i comunitaris. Aquesta metodologia promou la corresponsabilitat i la complementaritat professional, facilita una comprensió més completa de les situacions de vulnerabilitat o risc de desprotecció i afavoreix l'acord de línies d'intervenció coherents i eficients.

El treball en xarxa es fonamenta en uns principis comuns que orienten la pràctica professional:

- **Objectius comuns:** les actuacions s'alineen amb els objectius dels serveis que intervenen, garantint coherència i sentit compartit.
- **Acció coordinada i cooperació:** les decisions es prenen des d'un enfocament col·lectiu, amb corresponsabilitat i cocreació d'acords i estratègies.
- **Horitzontalitat i interdependència professional:** les relacions entre serveis es basen en el reconeixement mutu i en la complementarietat de funcions.
- **Sinergia i treball en equip:** el treball conjunt incrementa l'eficàcia i permet sumar mirades i recursos.
- **Proximitat, transversalitat i flexibilitat:** l'organització s'adapta a les necessitats de cada cas, amb circuits de comunicació àgils i ajustats.
- **Pertinença participativa i compromís:** tots els agents implicats assumeixen el seu paper dins el procés d'acompanyament.
- **Construcció i gestió col·lectiva del coneixement:** es comparteixen informacions rellevants i es generen aprenentatges comuns.
- **Comunicació fluïda i respectuosa:** la informació s'intercanvia de manera clara, rigorosa i ajustada als protocols de seguretat i confidencialitat.
- **Avaluació i millora contínua:** el treball en xarxa es revisa de manera periòdica per garantir la qualitat i ajustar les actuacions.

Aquesta metodologia requereix la creació d'espais de trobada que permetin compartir anàlisis i perspectives, acordar actuacions i identificar estratègies de millora, reforçant la coherència i la continuïtat del treball entre els diferents serveis.

Espais de treball en xarxa:

- Espais de coneixement dels serveis derivadors:

Periòdicament es faran sessions de sensibilització del servei a tots els SBAS de la ciutat. Es tracta de generar el coneixement i l'apropament al servei del personal tècnic dels serveis derivadors per afavorir els resultats de la intervenció socioeducativa.

En aquest sentit, per tal de garantir una derivació adequada i una comprensió clara del funcionament del servei, la licitadora serà l'encarregada d'elaborar propostes i recursos informatius que permetin als professionals derivadors conèixer de manera pràctica i accessible els objectius del servei, les activitats que s'hi desenvolupen, el perfil dels participants i l'impacte esperat en infants, adolescents i famílies. Les propostes comunicatives hauran de comptar amb el vist-i-plau del Departament d'Atenció Social a Infància i Famílies de l'IMSS i del Departament de Comunicació de l'Ajuntament de Barcelona.

- Espais de coordinació i avaluació:

S'establiran espais de coordinació, seguiment i avaluació dels plans de treball dels infants, adolescents i famílies. Aquests espais s'hauran de dur a terme com a mínim en tres moments clau: a l'inici, per acordar objectius i concretar el pla de treball, a mig termini, per fer la valoració intermèdia i el seguiment del procés i al final, per realitzar la valoració final i el tancament.

La coordinació es desenvoluparà principalment amb els serveis derivadors, tot i que, quan sigui necessari, es podrà ampliar als serveis educatius i de salut implicats. Així mateix, en els casos

que es consideri oportú, es promourà que les famílies puguin participar en aquests espais com a protagonistes i agents actius del seu propi canvi.

La realització d'aquests espais serà preferentment presencial. No obstant això, també es podran utilitzar eines telemàtiques (telèfon, correu electrònic, videotrucada, etc.), sempre que s'asseguri la confidencialitat i la protecció de les dades. Igualment, l'adjudicatària podrà proposar eines digitals per a la recollida i el seguiment dels plans de treball, garantint en tot moment els criteris de seguretat.

- **Espais de coordinació amb l'equip d'emergència d'habitatge:**

Dues vegades a l'any es realitzarà una reunió de coordinació amb l'equip d'emergència d'habitatge, amb la finalitat de compartir una devolució del desenvolupament del servei, especialment pel que fa a la participació de les famílies i al grau d'assoliment dels objectius establerts. Aquest espai permetrà valorar l'evolució de les situacions ateses, identificar necessitats emergents i reforçar la coherència entre les actuacions del SIS-ATU i els criteris del circuit d'emergència d'habitatge.

CLÀUSULA 9. ACCÉS I SORTIDA DEL SERVEI

Criteris d'accés al Servei:

Els serveis socials bàsics, com a prescriptors de l'ATU, faran derivació al SIS-ATU prèvia comunicació a l'infant, adolescent i família. Les derivacions es faran mitjançant l'informe de derivació facilitat pel Departament d'Atenció Social a la Infància i Famílies. En el cas de baixes del servei aquestes hauran de ser substituïdes, en aquest sentit, es podrà generar una llista d'espera.

L'accés dels infants i adolescents al SIS-ATU estarà obert durant tot l'any. Les derivacions podran realitzar-se en qualsevol moment, condicionades a l'existència de places vacants i al compliment dels criteris establerts. La temporalitat de la participació dels infants i adolescents i les seves famílies en el recurs serà d'un any, prorrogable sis mesos més en cas de valoració pels professionals.

Per tal de valorar les derivacions al SIS-ATU es tindrà en compte els següents criteris: l'ordre de derivació, la situació de vulnerabilitat i/o risc de desprotecció, la formació de grups heterogenis per tal de propiciar l'emmirallament entre els i les participants, l'equilibri en els grups d'edat, la voluntarietat en la participació al SIS, així com la disponibilitat i predisposició de les famílies. La selecció de les persones participants correspondrà a l'adjudicatària, que tenint en compte els criteris establerts, haurà de prioritzar l'entrada de casos. Si s'escau, podrà comptar amb el suport de la persona referent del Departament d'Atenció Social a la Infància i Famílies.

En el cas de les derivacions d'infants i adolescents que presenten necessitats educatives especials (amb dictamen de grau de discapacitat), si les peticions de participació superen les capacitats d'acompanyament del servei es farà una prioritització dels casos. Per dur-la a terme, es tindran en compte els següents criteris: grau de discapacitat, tipologia de discapacitat, servei de vetllador/a en altres recursos als que l'infant o adolescent assisteix, capacitat del servei de poder donar una atenció adequada a l'infant, entre d'altres.

En casos de situació de preferència i/o urgència, la situació serà avaluada entre l'adjudicatària i els serveis derivadors, així com també amb la persona referent del Departament d'Atenció Social a la Infància i Famílies per a la seva inclusió prioritària en el recurs.

Un cop seleccionat el/la participant, s'establirà un espai de coordinació entre el servei derivant i el SIS ATU i una entrevista conjunta per part dels dos serveis amb l'infant, adolescent i família, en els casos que es valori i sempre que la situació sigui de risc.

Criteris de sortida del Servei:

Poden ser **motiu d'expulsió** del servei:

- La no participació consecutiva de l'infant i adolescent en 4 sessions programades sense justificació. Abans de realitzar el tancament de la participació haurà de ser comunicat al servei derivador i la decisió final serà presa conjuntament pel servei, el servei derivador i la persona referent del Departament d'Atenció Social a la Infància i Famílies.
- El comportament disruptiu de l'infant/adolescent en les activitats. Aquesta decisió d'expulsió haurà de ser presa conjuntament pel servei, el servei derivador i la persona referent del Departament d'Atenció Social a la infància i famílies.
- La no participació de les famílies (en situació de risc greu i lleu-moderat) en les activitats relacionades amb el pla de treball en cap cas pot ser motiu d'exclusió per a l'infant. Aquestes situacions hauran de ser comunicades al servei derivador per a poder ser treballades amb els referents familiars.

La **finalització de l'estada dels infants**, adolescents i famílies es farà per:

- Consecució dels objectius proposats en el PEI o Pla de Treball, en el cas de les famílies en situació de risc de desprotecció.
- Finalització de la temporalitat en el servei: inicialment es planteja una intervenció d'un any, no obstant, en cas que es valori necessari aquesta temporalitat podrà ser ampliada en sis mesos.
- Quan la família sigui donada d'alta de l'allotjament temporal d'urgència. No obstant, si la família i l'infant o adolescent manifesten la voluntat de continuar en el SIS ATU i l'equip professional i el derivador ho consideren pertinent, l'infant o adolescent podrà seguir en el servei fins a la finalització del trimestre en curs o, si s'escau, fins al final del curs escolar.
- Demanda de la família i/o de l'infant major de 12 anys (en situacions en que hi hagi un risc lleu-moderat o greu cal valorar conjuntament amb el servei derivador la necessitat de treballar per la continuïtat en el servei o no).
- Canvi de territori fora de la ciutat de Barcelona. En el cas que sigui dins de Barcelona, aquell que no permeti el desplaçament al servei.
- Quan l'adolescent compleixi 16 anys. No obstant, si l'adolescent manifesta la voluntat de continuar i l'equip professional i el derivador ho consideren pertinent, podrà seguir en el servei fins a la finalització del trimestre en curs o, si s'escau, fins al final del curs escolar.
- Manca d'assistència de l'infant o adolescent al servei, sense causa justificada.

- No adequació del servei a les necessitats de l'infant o adolescent, sempre segons valoració tècnica.
- Altres causes segons valoració tècnica: no adaptació o aprofitament del servei per part de l'infant o adolescent, impossibilitat de treball i seguiment amb la família, i d'altres.

Llista d'espera del Servei

Aquell infant o adolescent que no obtingui plaça es posarà en llista d'espera. La gestió de la llista d'espera tindrà les següents característiques:

- Cada infant o adolescent podrà estar en llista d'espera durant un màxim d'un any. En el cas que la família causi alta de l'allotjament temporal d'urgència, l'infant o adolescent deixarà de formar part de la llista d'espera, ja que deixarà de complir els criteris d'accés al servei.
- Caldrà revisar anualment amb els derivadors la llista d'espera amb l'objectiu d'actualitzar-la, conjuntament amb la referent del Departament d'Atenció Social a la Infància i Famílies de l'IMSS.
- Les llistes d'espera s'organitzaran segons nucli territorial d'atenció i franges d'edat. Així mateix, també es farà una llista d'espera per cada territori i franja d'edat d'infants o adolescents que requereixin el suport de la figura del vetllador/a (segons requisits).
- La direcció del servei o coordinador/a de cada nucli avisarà la família de l'obtenció de la plaça quan es produeixi una vacant, i informarà al derivador de l'acceptació de la plaça i l'inici en el servei.
- En aquelles situacions en que la família en llista d'espera, quan és avisada i obté plaça, no acut al servei o no mostra interès en ocupar la plaça que se li ha assignat, es contactarà amb el servei derivant i aquest valorarà o no la idoneïtat de mantenir la derivació i de treballar-la novament amb la família. Com a norma general, si en un període d'un mes no es produeix la incorporació, l'infant o adolescent serà donat de baixa o retornarà a la llista d'espera, si així s'acorda amb el servei derivant.

CLÀUSULA 10. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

10.1. Organització del servei

El servei prestarà activitat directa de setembre a juny (ambdós inclosos), els dissabtes de 9:30 a 15:30h. La resta d'hores de dissabte (entre les 9h i les 9:30h i les 15:30 i les 17h) es destinaran a l'atenció individualitzada a famílies i infants fora de les activitats grupals indicades a la clàusula 8.2, així com tasques de preparació, planificació, programació i avaluació d'activitats, reunions de l'equip i revisió de plans de treball socioeducatius i psicoemocionals, entre d'altres.

La resta d'hores fins a completar la jornada laboral es destinaran a coordinacions i treball en xarxa amb professionals del territori, atenció a infants, adolescents i famílies fora de l'horari de dissabte quan les necessitats o disponibilitats ho requereixin, així com la gestió pròpia del servei (planificació, programació, plans de treball), reunions d'equip, supervisió, formació, entre

d'altres. L'adjudicatària haurà de presentar una proposta d'organització horària (setmanal o mensual), d'acord amb les hores establertes i disponibles per a cada perfil professional, que haurà de ser prèviament validada pel Departament d'Atenció Social a Infància i Famílies.

Durant el mes de juliol **no es prestarà atenció directa** a infants, adolescents i famílies. L'atenció durant aquest període quedarà garantida a través d'altres recursos socioeducatius i de lleure existents a la ciutat, evitant duplicitats i assegurant la coherència de l'oferta educativa i d'acompanyament.

Durant el mes d'agost tots els perfils professionals realitzaran 38 hores setmanals. L'horari d'atenció directa a infants, adolescents i famílies serà de dilluns a divendres de 9:30 a 15:30. Pel que fa la resta d'hores es destinaran a coordinacions i treball en xarxa amb professionals del territori, atenció individual a infants i famílies quan es requereixi o quan no tinguin disponibilitat dins la franja d'atenció directa. Així com, la gestió pròpia del servei (planificació, programació, plans de treball), reunions d'equip, entre d'altres. L'adjudicatària haurà de presentar una proposta d'organització d'hores efectuades entre setmana durant el mes d'agost, tenint en compte les hores destinades per a cada perfil professional, que haurà de ser prèviament validada pel Departament d'Atenció Social a Infància i Famílies.

10.2. Recursos Humans

El Servei d'Intervenció Socioeducativa ATU estarà integrat pels recursos humans següents:

- Direcció del servei: La seva dedicació **està orientada a les funcions de planificació, gestió tècnica, coordinació institucional i seguiment global del servei**. No realitza atenció directa, no obstant, durant el període de setembre a juny assistirà dos dissabtes al mes al servei de 9 a 17h de tal manera que, com a mínim un cop al mes visiti cadascun dels nuclis, per dur a terme funcions de supervisió tècnica, seguiment qualitatiu i observació del funcionament general, gestió de situacions de conflicte o urgència i detecció de necessitats de suport en el marc de la planificació global del servei.
- Per cadascun dels nuclis: Coordinador/a, psicòleg/oga, professionals de l'àmbit social, monitors/es-vetlladors/es de necessitats educatives especials, monitors/es de lleure i esportiu i tècnic/a de manteniment.

A continuació **s'estableixen** els recursos humans i la distribució d'hores segons els diferents perfils professionals, i **període setembre–juny, juliol i per al mes d'agost**.

Durant el mes de juliol **no es prestarà atenció directa** a infants, adolescents i famílies. No obstant, amb la finalitat de garantir l'organització i programació del servei corresponent al mes d'agost:

- **Les persones coordinadores de cada nucli** ampliaran la seva jornada fins a **38 hores setmanals a partir de l'1 de juliol i fins al 31 d'agost**.
- **Els/les professionals de l'àmbit social i els/les psicòlegs/òlogues** ampliaran la jornada a **38 hores setmanals a partir del 15 de juliol i fins al 31 d'agost**.

SERVEI INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA - ATU						
Nucli	Càrrec	Núm.	Categoria segons conveni	Hores/set-juny	Hores juliol	Hores agost
	Direcció Servei	1	Grup 1 Punt 1.1	38h	38h	38h
Ciutat Vella	Coordinador/a Unitat	1	Grup 1 Punt 1.2	15h	38h	38h
	Psicòleg/a	1	Grup 2	10h	38h (a partir 15/7)	38h
	Professionals àmbit social	4	Grup 2	10h	38h (a partir 15/7)	38h
	Monitor/a vetllador/a NEE	2	Grup 3 Punt 3.2	7,5h	--	38h
	Monitor/a lleure/esportiu	2	Grup 3 Punt 3.2	7,5h	--	38h
	Tècnic/a manteniment	1	Grup 4	7,5h	--	38h
Sants-Montjuïc	Coordinador/a Unitat	1	Grup 1 Punt 1.2	15h	38h	38h
	Psicòleg/a	1	Grup 2	10h	38h (a partir 15/7)	38h
	Professionals àmbit social	4	Grup 2	10h	38h (a partir 15/7)	38h
	Monitor/a vetllador/a NEE	2	Grup 3 Punt 3.2	7,5h	--	38h
	Monitor/a lleure/esportiu	2	Grup 3 Punt 3.2	7,5h	--	38h
	Tècnic/a manteniment	1	Grup 4	7,5h	--	38h
Eixample	Coordinador/a Unitat	1	Grup 1 Punt 1.2	15h	38h	38h
	Psicòleg/a	1	Grup 2	10h	38h (a partir 15/7)	38h
	Professionals àmbit social	4	Grup 2	10h	38h (a partir 15/7)	38h
	Monitor/a vetllador/a NEE	2	Grup 3 Punt 3.2	7,5h	--	38h
	Monitor/a lleure/esportiu	2	Grup 3 Punt 3.2	7,5h	--	38h
	Tècnic/a manteniment	1	Grup 4	7,5h	--	38h
Horta-Guinardó	Coordinador/a Unitat	1	Grup 1 Punt 1.2	15h	38h	38h
	Psicòleg/a	1	Grup 2	10h	38h (a partir 15/7)	38h
	Professionals àmbit social	4	Grup 2	10h	38h (a partir 15/7)	38h
	Monitor/a vetllador/a NEE	2	Grup 3 Punt 3.2	7,5h	--	38h
	Monitor/a lleure/esportiu	2	Grup 3 Punt 3.2	7,5h	--	38h
	Tècnic/a manteniment	1	Grup 4	7,5h	--	38h

10.2.1 Fitxes de perfils professionals

Les fitxes dels perfils professionals recullen la dedicació, el conveni, el perfil professional, el perfil competencial i les funcions de cada categoria.

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 eficàcia en la prestació dels serveis descrits en aquest plec. En cap cas, el personal de l'adjudicatària tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'IMSS ni amb l'Ajuntament de Barcelona.

Les condicions laborals dels professionals contractats per a la realització del Servei d'Intervenció Socioeducativa ATU es regiran pel Conveni d'Acció Social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc. S'ha tingut en compte també l'Acord parcial i actualització de taules salarials, de l'esmentat Conveni, de data 31 de març de 2025 (publicat al DOG en nombre 9416 de 20 de maig de 2025 com a Resolució EMT/1721/2025, de 12 de maig, per la qual es disposen la inscripció i la publicació de l'Acord parcial de la Comissió Negociadora del Conveni col·lectiu de treball de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc per als anys 2013-2018 (codi de conveni núm. 79002575012007).

Direcció del Servei

Dedicació	1.701 hores efectives/anuals
Conveni	Acció social. Grup I. Punt 1.1. Direcció de centre, servei o programa
Perfil professional	Titulació universitària (grau, llicenciatura o diplomatura) en l'àmbit de les ciències socials, la categoria professional de la qual serà prèviament validada pel Departament d'Atenció Social a la Infància i Famílies. Experiència mínima de 2 anys en direcció i gestió de serveis adreçats a les persones i formació complementària en l'àmbit de la infància i adolescència en risc.
Perfil competencial	Visió estratègica i global del servei. Coneixement de la cartera de serveis socials i recursos del territori. Coneixement d'ofimàtica. Lideratge i direcció de persones. Gestió, seguiment i avaluació d'indicadors. Anàlisi i organització. Treball en equip. Resolució de conflictes. Comunicació i habilitats de relació. Adaptació i flexibilitat.
Funcions	Vetllar pel correcte funcionament del servei. Dirigir els recursos humans del servei.

Coordinar-se amb el/la referent del Departament d'Atenció Social a Infància i Famílies

Gestionar la relació amb els equipaments on es desenvolupen les activitats d'atenció directa del servei.

Organitzar i planificar el servei.

Elaborar, executar i controlar la gestió econòmica per al correcte desenvolupament del servei.

Supervisar els plans de treball dels infants i famílies.

Coordinar-se amb els serveis derivadors.

Coordinar-se amb entitats, serveis i equipaments del territori.

Dur a terme una avaluació continuada del servei.

Gestionar dades i documentació.

Resolució de problemàtiques en relació als plans de treball, queixes.

Gestionar conflictes.

Promoure la inclusió.

Promoure el desenvolupament del personal.

Participar en taules i xarxes del territori relacionats amb temes d'infància i famílies.

Col·laborar amb el/la referent de l'adjudicatària per a la realització de la documentació relativa al servei.

Altres funcions quan es valori la necessitat relacionades amb la direcció i funcionament del servei.

Coordinació de nucli

Dedicació	4.007,40 hores efectives /anuals
Conveni	Acció social. Grup I. Punt 1.2. Sotsdirecció de centre, servei o programa
Perfil professional	Titulació universitària (grau, llicenciatura o diplomatura) en educació social, treball social, psicologia, pedagogia o CAFE. Experiència mínima de 2 anys en els darrers 5 anys en projectes d'atenció a infants i famílies amb necessitats d'integració social.
Perfil competencial	Coneixement de la cartera de serveis socials i recursos del territori. Coneixement d'ofimàtica. Lideratge i direcció d'equips. Organització i planificació. Capacitat d'anàlisi i seguiment d'indicadors. Treball en equip i en xarxa. Resolució de conflictes. Comunicació i habilitats de relació. Empatia i habilitat per al treball amb infants, adolescents i famílies. Adaptació i flexibilitat.
Funcions	Vetllar pel correcte funcionament del nucli i garantir la coherència amb el model SIS ATU.

Supervisar els plans de treball.
 Dur a terme intervencions socioeducatives individuals amb infants, adolescents i famílies.
 Organitzar les reunions d'equip.
 Coordinar-se amb els derivadors i la resta d'agents intervinents.
 Garantir una metodologia d'avaluació continuada.
 Desenvolupar i coordinar el programa d'activitats del nucli.
 Supervisar la seguretat i el bon funcionament de les activitats.
 Gestionar conflictes i situacions de risc.
 Promoure la inclusió real i les adaptacions necessàries.
 Mantenir els registres i la documentació.
 Altres funcions necessàries per garantir el funcionament del nucli.

Professional de l'àmbit social

Dedicació	11.962,08 hores efectives /anuals
Conveni	Acció social. Grup II. Tècnic/a superior o graduat
Perfil professional	<p>Titulació universitària (grau, llicenciatura o diplomatura) en educació social, treball social, psicologia, pedagogia o CAFE (en aquest cas, és necessària una acreditació de formació complementària en l'àmbit social).</p> <p>Experiència mínima d'1 any en projectes d'atenció a infants i famílies amb necessitats d'integració social, en cas de no tenir-ne s'haurà de reforçar la formació en infància en risc durant l'execució del contracte.</p>
Perfil competencial	<p>Coneixement de la cartera de serveis socials i recursos del territori.</p> <p>Coneixement d'ofimàtica.</p> <p>Treball en equip i cooperació.</p> <p>Capacitat de gestió.</p> <p>Autonomia i proactivitat.</p> <p>Empatia i comunicació.</p> <p>Adaptabilitat i flexibilitat.</p> <p>Resolució de conflictes.</p> <p>Capacitat de comunicació i relació interpersonal.</p>
Funcions	<p>Acompanyament socioeducatiu a infants, adolescents i famílies.</p> <p>Implementar i fer el seguiment dels plans de treball socioeducatius.</p> <p>Detectar necessitats socioeducatives d'infants, adolescents i famílies.</p> <p>Treball interdisciplinari amb l'equip.</p> <p>Planificar i dinamitzar activitats.</p> <p>Dinamitzar els grups i fomentar la participació.</p> <p>Fomentar vincles i acompanyar processos d'autonomia i convivència.</p> <p>Acompanyar infants, adolescents i famílies en la derivació, accés i vinculació a recursos normalitzats, incloent suport en processos d'inscripció i seguiment</p> <p>Registrar i documentar les intervencions.</p>

Psicòleg/oga

Dedicació	2990,52 hores efectives /anuals
Conveni	Acció social. Grup II. Tècnic/a superior o graduat
Perfil professional	<p>Titulació universitària (grau o llicenciatura) en psicologia.</p> <p>Es valorarà formació especialitzada en intervenció amb infància i adolescència en situació de risc, salut mental infantojuvenil, trauma, regulació emocional, treball amb famílies i intervenció en contextos de vulnerabilitat social.</p> <p>Experiència mínima d'1 any en funcions relacionades, en cas de no tenir-ne s'haurà de reforçar la formació durant l'execució del contracte.</p>
Perfil competencial	<p>Coneixement de la cartera de serveis socials i recursos del territori.</p> <p>Coneixement d'ofimàtica.</p> <p>Treball en equip i cooperació.</p> <p>Capacitat de gestió.</p> <p>Autonomia i proactivitat.</p> <p>Empatia i comunicació.</p> <p>Adaptabilitat i flexibilitat.</p> <p>Resolució de conflictes.</p> <p>Intervenció i avaluació psicoemocional, comunicació i contenció emocional.</p>
Funcions	<p>Dur a terme intervencions psicoemocionals individuals amb infants, adolescents i famílies.</p> <p>Conduir els tallers i sessions psicoemocionals.</p> <p>Donar suport emocional i estratègies de regulació.</p> <p>Implementar i fer el seguiment dels plans de treball psicoemocionals.</p> <p>Assessorar l'equip educatiu i vetlladors/es.</p> <p>Participar en reunions interdisciplinàries.</p> <p>Mantenir, quan escaigui, coordinació amb els serveis de salut i educatius.</p> <p>Registrar i documentar les intervencions.</p>

Monitor/a de lleure i/o esportiu

Dedicació	1868,80 hores efectives /anuals
Conveni	Acció social. Grup III. Punt 3.2. Personal tècnic
Perfil professional	<p>Diploma de monitor/a de lleure infantil i juvenil o equivalent certificat de professionalitat.</p> <p>Experiència mínima d'1 any amb infants i adolescents, en cas de no tenir-ne s'haurà de reforçar la formació durant l'execució del contracte.</p>

Perfil competencial	Dinamització de grups. Planificació i execució d'activitats de lleure i esportives. Comunicació i relació interpersonal. Creativitat. Treball i coordinació en equip. Adaptació i flexibilitat.
Funcions	Participar en el disseny i execució d'activitats de lleure, joc i esport. Adaptar les activitats a les necessitats dels participants. Donar suport a la resta de l'equip. Motivar i promoure la participació. Supervisar grups i garantir la seguretat. Observar i traslladar informacions rellevants a l'equip.

Monitor/a -Vetllador/a de necessitats educatives especials

Dedicació	1868,80 hores efectives /anuals
Conveni	Acció social. Grup III. Punt 3.2. Personal tècnic
Perfil professional	Titulació de cicle formatiu o certificat de professionalitat vinculat a l'àmbit educatiu o similar. Experiència mínim d'1 any amb infants amb NEE, en cas de no tenir-ne s'haurà de reforçar la formació durant l'execució del contracte.
Perfil competencial	Coneixement de necessitats educatives especials. Adaptació metodològica. Observació i suport individualitzat. Treball i coordinació en equip. Contenció emocional.
Funcions	Donar suport directe a infants i adolescents amb NEE. Adaptar activitats i materials per garantir la inclusió. Col·laborar amb monitors/es i professionals de l'àmbit social. Participar en el seguiment dels plans de treball segons indicacions. Garantir la seguretat i participació de l'infant. Mantenir comunicació amb l'equip i les famílies quan s'escaigui.

Tècnic/a de manteniment

Dedicació	1868,80 hores efectives /anuals
Conveni	Acció social. Grup IV. Personal de serveis

Perfil professional	No es requereix titulació universitària. Experiència en tasques de manteniment i neteja.
Perfil competencial	Organització i autonomia. Responsabilitat. Coneixement bàsic de manteniment d'espais. Bon tracte interpersonal.
Funcions	Realitzar la neteja i manteniment dels espais del servei. Encarregar-se de l'obertura i tancament de la instal·lació. Donar suport en el servei de menjador. Realitzar petites reparacions i gestionar incidències de l'espai.

10.2.2. Espais de Treball

ESPAI DE TREBALL I PROFESSIONALS	CONTINGUT
<u>Reunions de direcció</u> Direcció Coordinadors/es	<ul style="list-style-type: none"> - Planificació general i organització interna del servei. - Organització i difusió general del servei i dels diferents nuclis. - Seguiment del servei i dels diferents nuclis. - Anàlisi i valoració sobre les dades, indicadors, memòries, entre d'altres. - Reflexions i propostes. - Periodicitat: setmanal.
<u>Reunions seguiment pla de treball</u> Direcció Coordinadors/es Psicòleg/oga Professional àmbit social	<ul style="list-style-type: none"> - Planificació del seguiment individualitzat d'infants, adolescents i famílies. - Valoració de l'evolució dels plans de treball, revisió d'objectius i ajust de les intervencions. - Establiment d'acords, estratègies i distribució de tasques entre els diferents perfils professionals. - Planificació de coordinacions externes amb serveis educatius, sanitaris o socials quan sigui necessari. - Periodicitat: mensual.
<u>Reunions d'equip</u> Direcció Coordinador/a Psicòleg/oga Professional àmbit social Monitor/a Vetllador/a	<ul style="list-style-type: none"> - Traspàs d'informació. - Criteris de servei tècnics i metodològics, seguiment del servei, avaluació, entre d'altres. - Reflexions i propostes. - Periodicitat: quinzenal.

<p><u>Planificació</u> Coordinador/a Psicòleg/oga Professional àmbit social Monitor/a Vetllador/a</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Organització, programació i planificació de cada nucli. - Disseny setmanal i mensual de les activitats socioeducatives. - Planificació de sortides, tallers i activitats especials. - Periodicitat: quinzenal.
<p><u>Reunions entre nuclis</u> Direcció Coordinadors/es Psicòlegs/ogues Professionals àmbit social Monitor/a Vetllador/a</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinació entre els perfils professionals dels 4 nuclis. - Compartir metodologia i eines i estratègies de treball. - Unificar la metodologia de treball dels diferents nuclis i crear sinèrgies a partir del treball compartit. - Periodicitat: trimestral.
<p><u>Coordinació i treball conjunt amb altres serveis</u> Coordinador/a</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Traspàs d'informació. - Coordinacions, revisions dels plans de treball familiars. - Acordar i planificar estratègies i accions concretes d'intervenció. - Organització i planificació d'activitats comunitàries i en xarxa. - Difusió. - Periodicitat: mínim 3 coordinacions per cada pla de treball.
<p><u>Coordinació amb serveis de salut</u> Psicòleg/oga</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Traspàs d'informació. - Coordinacions i revisions de plans de treball familiars i PEI. - En cas necessari també amb altres tipologies de servei, com per exemple de l'àmbit escolar. - Periodicitat: segons necessitat.

10.2.3. Supervisió professional

S'estableix la supervisió per part d'un/a professional extern/a al SIS

Supervisió externa	
Dedicació	12 hores anuals
Titulació i experiència	Grau o llicenciatura en psicologia, pedagogia, psicopedagogia, educació social o treball social. Experiència d'1 any en supervisió d'equips en l'àmbit de la infància i adolescència en risc o àmbit de serveis socials.

10.2.4. Pla de formació dels professionals

Correspon a l'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'adjudicatària comunicarà anualment (durant els 2 primers mesos de l'any) a l'IMSS els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació continuada dels professionals, i acreditarà el compliment de les propostes de millora presentades en la seva oferta.

L'adjudicatària estarà obligada a facilitar al personal adscrit al contracte la formació complementària necessària per a desenvolupar les seves tasques de forma excel·lent i adaptada a les necessitats de les persones a qui va destinat l'equipament.

Serà responsabilitat de l'adjudicatària que tots/es els/les professionals que formen part de l'equipament coneguin les tècniques adients al treball per evitar males praxis.

A l'hora de determinar el pla formatiu adreçat als/a les professionals del servei, s'haurà de tenir en compte que el contingut dels cursos sigui sobre les característiques i necessitats específiques dels infants i famílies atesos al servei.

Serà obligatori incloure dins la formació la capacitat dels professionals per atendre els infants i adolescents en la filosofia del bon tracte i la prevenció dels abusos sexuals infantils i el maltractament a la infància, així com el coneixement de protocol marc d'actuacions contra el maltractament a infants i adolescents a Catalunya.

També caldrà incloure formació en temes relacionats amb: interculturalitat, violència masclista, infància i famílies (metodologies d'intervenció), ús de pantalles i inclusió d'infants i famílies amb necessitats educatives especials.

L'adjudicatària també haurà de garantir que es disposi i estigui a l'abast de tot l'equip de professionals de material bibliogràfic tècnic de consulta, revistes i webs en relació als temes exposats en aquest apartat.

10.2.5 Actuació en cas de vaga

En el supòsit eventual de vaga legal en el sector al qual pertanyen les persones treballadores de qualsevol dels perfils d'aquest contracte, l'adjudicatària haurà de mantenir informat de forma permanent al responsable del contracte.

Una vegada finalitzada la vaga, l'adjudicatària haurà de presentar un informe en el qual s'indiquin els serveis efectivament realitzats i els no realitzats. Aquest informe haurà de presentar-se al responsable del contracte en un termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga, amb la signatura del coordinador/a.

Un cop comprovats els incompliments produïts com a conseqüència de la vaga, si s'escau, es realitzarà la deducció corresponent de la factura del període en què s'hagi produït la vaga legal.

L'adjudicatària haurà de respectar els serveis mínims obligatoris per garantir la prestació del servei.

10.3. Recursos materials del servei

Sistemes d'informació

El sistema d'informació és el conjunt de dades organitzades i gestionades de manera eficaç i accessible sobre les persones i la gestió del servei.

Les característiques requerides per als sistemes d'informació que ha de proporcionar l'adjudicatària són les següents:

- El sistema d'informació és una base de dades informatitzada, i ha d'integrar els registres de dades i els indicadors de gestió, d'activitat i d'avaluació, garantint la traçabilitat, el seguiment i la coordinació entre els diferents professionals.
- L'adjudicatària proporcionarà a l'equip de professionals els dispositius que permetin la correcta anotació dels registres.

L'adjudicatària haurà de complir durant tota la durada del contracte la clàusula 13 relativa a la Seguretat dels sistemes d'informació.

En finalitzar el contracte, l'adjudicatària sortint restarà obligada a lliurar les bases de dades a l'IMSS, sense que l'adjudicatària es pugui reservar cap còpia de la mateixa. El termini que s'habilita per al lliurament de la base dades és de 7 dies hàbils posteriors a la finalització del contracte.

L'adjudicatària haurà de dotar un total de nou aparells de telefonia mòbil amb dades, que siguin fàcilment transportables i lleugers, equipats amb prestacions 5G que tinguin una capacitat de processament i emmagatzematge adequats: un per al director/a del servei, quatre pels coordinadors dels nuclis i quatre per cada nucli (podran ser utilitzats pels diferents perfils).

L'adjudicatària haurà de presentar, abans de l'inici de l'execució del contracte, la proposta de dispositiu mòbil que facilitarà al personal que ha d'executar el contracte per a la seva aprovació per l'IMSS, que comprovarà que els dispositius compleixen els requeriments esmentats.

També s'haurà de tenir en compte que s'haurà de dotar de nou ordinadors portàtils per tal de portar a terme els registres i planificacions que es marquen en el present plec: un per la direcció del servei, quatre pels coordinadors/es dels nuclis i quatre per cada nucli (podran ser utilitzats pels diferents perfils).

CLÀUSULA 11. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

11.1. Règim jurídic

Atès que les persones beneficiàries del servei són menors d'edat (i les seves famílies), 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, del dret i oportunitats en la infància i adolescència, així com les instruccions que dicti a efectes del servei el Departament d'Atenció Social a la Infància i Famílies de l'IMSS.

11.2. Drets de les persones usuàries del servei

L'adjudicatària està obligada a vetllar pel respecte dels drets de l'infant i/o adolescents reconeguts a la legislació i, especialment, els que recull la Llei 12/2007, de serveis socials. Aquests drets, entre d'altres, són els següents:

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

11.3. Deures de les persones usuàries del servei

- Observar les normes de funcionament i convivència pròpies del centre i utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions i tenir-ne cura.
- Facilitar les dades veraces i imprescindibles per valorar i atendre la situació.
- Comunicar els canvis en la seva situació personal i familiar que puguin afectar la seva vinculació al servei.

- Comparèixer davant l'administració quan li sigui requerit.
- Comportar-se amb respecte, tolerància i col·laboració per facilitar la convivència i la resolució de problemes.
- Complir els altres deures que estableixi la normativa.
- Complir, si s'escau, les obligacions econòmiques derivades de la prestació del servei.

11.4. Queixes, reclamacions i suggeriments

L'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'adjudicatària ha de fer un treball proactiu per afavorir la presentació de queixes.

Totes les queixes i reclamacions que requereixen d'actuació municipal cal tramitar-les a través del registre i circuit de queixes de l'IMSS.

- Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) de qualsevol Districte.
- Telèfon d'Informació i Tramitació 010.
- Telèfon del Civisme: 900 226 226.
- O a través de l'enllaç d'atenció en línia (informació, consultes, queixes i suggeriments):
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/ca/queixes-i-suggeriments>

CLÀUSULA 12.- COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L'IMSS

L'adjudicatària designarà una persona referent per al seguiment del servei, que no executarà cap de les activitats o tasques vinculades directament amb la prestació del servei descrites en aquest PPTP i que acreditarà experiència en serveis d'atenció social a infància en risc i famílies. La coordinació i seguiment d'aquest contracte es realitzarà a les instal·lacions que determini l'IMSS amb la periodicitat que es determini des del Departament d'atenció social a la infància i famílies, sense perjudici de la relació i contacte habitual per temes puntuals que requereixin atenció immediata.

La persona referent designada de l'adjudicatària i la coordinació del servei (o l'equip quan es requereixi) assistiran a les reunions de coordinació i seguiment, i també a aquelles que determini l'IMSS per a la bona marxa del servei.

CLÀUSULA 13. OBLIGACIONS CONTRACTUALS.

13.1 Obligacions contractuals de l'adjudicatària

En relació a l'execució dels serveis:

- L'adjudicatària es compromet a prestar el SIS ATU d'acord amb l'objecte, l'abast i els estàndards de qualitat definits al PPTP i al PCAP, i conforme a la normativa aplicable en matèria de serveis socials, infància i adolescència, protecció de dades i contractació pública.

- Informarà immediatament al responsable municipal del contracte de la no prestació del servei, així de qualsevol incidència que pugui perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
- Realitzarà propostes de programació i de reformulació de les activitats en funció de la demanda i necessitat de les persones ateses.
- Avaluarà les activitats, propostes i intervencions realitzades en el SIS.
- Promourà la participació dels infants, adolescents i famílies en el funcionament del SIS.
- Mantindrà coordinacions d'infants i famílies amb d'altres serveis d'atenció (ABS, CSMIJ i CSMA) i centres educatius entre d'altres, en casos necessaris.
- Mantindrà reunions amb els serveis comunitaris i xarxes relacionades amb la infància i adolescència.
- L'adjudicatària, en el termini d'un mes a partir de l'endemà de la formalització del contracte, haurà de facilitar a l'IMSS el desglossament dels costos de la seva oferta econòmica amb el full de càlcul que es farà arribar per part de l'IMSS.
- L'adjudicatària aportarà anualment durant el primer trimestre de l'exercici següent:
 - a. Una auditoria limitada de la gestió del servei (d'acord amb la normativa ISRE 2400). El document de revisió limitada haurà de contenir com a mínim els següents apartats: antecedents i objecte, programa de treball (*), detall de la documentació revisada, detall del treball realitzat i conclusions, aportant a més el compte de pèrdues i guanys, el balanç de situació, la memòria i també el balanç de sumes i saldos. (*)

El programa de treball consistirà en els següents punts de revisió:

1. Obtenir i revisar el compte d'explotació associat al servei/contracte del període objecte de la revisió (exercici any). Tipologia de despeses imputades al servei, aportant desglossament de la comptabilitat analítica adequada i suficient per identificar (de forma clara i separada dins dels estats financers i documents comptables globals de la delegació/empresa) quins són els costos detallats i imputables al servei/contracte objecte de la revisió en qüestió.
2. L'adjudicatària també, haurà de complimentar l'escandall real dels costos que s'han constatat en el servei/contracte en qüestió en el període a analitzar (d'acord amb el format d'escandall facilitat per l'IMSS), amb el suport, desglossament i justificació documental necessària de totes les partides de cost corresponents al model d'escandall, que permeti una comparació amb la memòria justificativa inicial que conforma l'expedient de licitació.
3. Verificar els ingressos d'explotació associats al servei.
4. Sobre les despeses de personal: identificar tot el personal assignat al servei de forma mensual i revisar les nòmines i despeses de seguretat social dels treballadors.
5. Sobre les despeses de compres/serveis externs imputades al servei, verificar que estan incloses en el compte de resultats del servei (revisió documental associat a les mateixes, percentatges d'imputació, tipologia de la despesa i pagament).
6. Sobre altres costos directes imputats al servei, identificar i revisar l'existència de despeses a tall d'exemple, com auditories, suports tècnics, manteniments, etc., així com d'altres serveis professionals imputats al compte d'explotació del servei i altres costos directes.
7. Respecte als costos indirectes imputats al servei, verificar que els costos d'estructura i despeses generals estan calculats sota una base raonable de distribució de costos, així com determinar els percentatges aplicats.

8. Finalment, s'haurà especificar de forma clara el benefici industrial resultant d'aquest servei/contracte.

b. Complimentar la informació sobre les despeses realitzades per a cadascuna de les categories descrites en el model de full de càlcul de costos econòmics (Excel) que s'enviarà per correu electrònic als adjudicatàries i que haurà de ser retornat a l'IMSS, degudament complimentat.

- En el cas del darrer any l'adjudicatària haurà de presentar aquesta revisió juntament amb la presentació de l'última factura.
- L'adjudicatària aportarà anualment durant el primer trimestre de l'exercici següent, una auditoria de costos de manteniment de l'equipament que incorpori l'estudi i anàlisi de l'evolució de la despesa.

En relació a la difusió dels serveis:

- L'adjudicatària donarà a conèixer les activitats a d'altres equipaments i serveis sempre prèvia validació del Departament d'atenció social a infància i famílies.
- Elaborarà propostes i continguts de difusió, que hauran de ser validades per l'IMSS.
- Farà constar el logotip de l'Ajuntament de Barcelona en totes les actuacions derivades de l'execució d'aquest contracte.

En relació a l'elaboració de documentació:

La gestió dels serveis comporta l'elaboració per part de l'adjudicatària de la següent documentació:

- Programació anual i trimestral del servei i seguiment d'activitats i accions.
- Registre diari d'activitats de grup.
- Registre de les reunions d'equip, coordinació, supervisió.
- Seguiment i avaluació de les activitats i intervencions realitzades.
- Elaboració de Plans de Treball i gestió documental per carpetes familiars, que inclou a grans trets:
 - Fitxa d'inscripció i derivació.
 - Fitxa de compromís.
 - Registre de plans de treball.
 - Pautes d'observació i detecció.
 - Pauta d'avaluació i autoavaluació.
 - Informe final.
 - Avaluació intervenció realitzada.
 - Informes i memòria.
 - Indicadors mensuals.
- Qualsevol altre documentació que se sol·liciti per al correcte funcionament i seguiment dels serveis.
- Així mateix, haurà de posar a disposició de les persones usuàries:
 - Normes de funcionament de l'equipament, a partir dels models existents i aprovats per l'IMSS.

- Llibre de reclamacions.
- Bústia de suggeriments.

Obligacions específiques

- Dissenyarà el Programa d'Activitats del Servei segons les activitats assenyalades a la Clàusula 8 del PPTP i coherents amb els objectius del servei.
 - Executarà les activitats bàsiques.
 - Elaborarà els Plans de Treball i realitzarà els seguiments individuals en el seu cas.
 - Oferirà un esmorzar saludable (un entrepà, una fruita fresca i un làctic com a mínim) i un dinar basat en la dieta mediterrània per treballar els hàbits de salut que garanteixin una alimentació complementària pels infants i adolescents i els professionals d'atenció del SIS.
 - Organitzarà activitats puntuals i singulars que afavoreixin les relacions informals entre les famílies i els infants i/o adolescents del Servei d'Intervenció Socioeducativa.
 - Fomentarà la participació activa dels infants i dels adolescents en el funcionament del servei.
- Totes les activitats que integren els serveis s'implementaran tenint en compte la Convenció de les Nacions Unides sobre el dret de les persones amb diversitat funcional, així com els criteris d'accessibilitat universal i del disseny universal o disseny per a totes les persones, tal com es defineixen al Reial Decret Legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social.

Obligacions en relació a Recursos materials, Infraestructura i equipament

L'adjudicatària tindrà les següents obligacions específiques relacionades amb els recursos materials, infraestructures i l'equipament:

- El material per a l'imprescindible desenvolupament de les activitats de lleure, joc i/o esportives del Programa d'activitats que l'adjudicatària plantegi. Aquest material serà retornat a l'adjudicatària una vegada finalitzada l'execució del contracte i, si s'escau, de la corresponent pròrroga.
- Espais disposats per la licitadora que resultin apropiats per a la realització de les activitats. Haurà de presentar documentació on quedi recollida aquesta cessió i els requisits per a la prestació del servei, així com les possibles despeses. L'adjudicatària haurà d'aportar un compromís de conformitat amb els espais cedits segons clàusula 4 de plec.
- El material fungible, provisió d'aliments (esmorzars i dinars) i higiene (sabó del cos, xampú i acondicionador).
- 9 telèfons mòbils per la direcció del servei, per als/les coordinadors/es dels 4 nuclis i pels equips de cada nucli, aquests seran de propietat de l'adjudicatària al finalitzar el contracte amb l'IMSS.
- 9 ordinadors portàtils per la direcció del servei, per als/les coordinadors/es dels 4 nuclis i pels equips de cada nucli, aquests seran de propietat de l'adjudicatària al finalitzar el contracte amb l'IMSS.

- L'adjudicatària assumirà les despeses de la neteja integral dels nuclis. Aquests treballs es podran realitzar amb personal propi o mitjançant una empresa subcontractada.
- L'adjudicatària és responsable de l'acompliment de la normativa sobre seguretat laboral i condicions dels llocs de treball, Prevenció de Riscos Laborals i de tenir al dia i en normativa totes les condicions tècniques del centre.

Obligacions específiques en relació a projectes de l'IMSS o de l'Ajuntament de Barcelona.

- L'adjudicatària col·laborarà, a demanda del Departament d'Atenció Social a la Infància i Famílies, en la realització de projectes de forma conjunta amb altres Departaments del mateix IMSS i Ajuntament o d'entitats per indicació de l'IMSS.
- L'adjudicatària es compromet a la participació de professionals, infants i famílies del servei en formacions o estratègies diverses que faci l'Ajuntament/IMSS per impulsar diferents formes de participació dels infants i adolescents en els equipament que assisteixen, així com també en d'altres accions relacionades amb l'atenció, prevenció de l'abús sexual infantil, ús de pantalles, violència masclista, entre d'altres.
- Aplicar els protocols existents per a la detecció i comunicació del maltractament i abús sexual infantil.
- Comunicar al Departament d'Atenció Social a la Infància i Famílies els casos d'abús sexual infantil i d'altres tipus de maltractament infantil detectats a l'equipament, així mateix comunicar-ho al SBAS i SEAIA i altres serveis de protecció pertinents i activar els protocols corresponents en cada cas.
- Col·locar dins l'equipament en algun altre espai visible per als infants i adolescents d'informació referent al Telèfon d'Atenció a la Infància (116111), explicant de forma adequada a les edats dels infants l'objectiu d'aquest telèfon com utilitzar-lo per sol·licitar ajut en cas d'ésser necessari.

Altres obligacions de l'adjudicatària

- La designació del/de la referent de l'adjudicatària i coordinador/a del Servei, serà comunicada per escrit a l'IMSS en el termini màxim de 5 dies hàbils a comptar des de la data de la formalització del contracte. Si durant la vigència del contracte es produís un canvi l'adjudicatària haurà de comunicar-ho prèviament a l'IMSS.
- Atenent que la prestació del Servei d'Intervenció Socioeducativa implica el contacte habitual amb menors, és requisit que les persones que executin el contracte no hagin estat condemnades per sentència ferma per algun delicte contra la llibertat identitat sexual, que inclou l'agressió i l'abús sexual, l'assetjament sexual, l'exhibicionisme i la provocació sexual, la prostitució i l'explotació sexual i corrupció de menors, així com per tràfic d'éssers humans. L'adjudicatària anualment ha d'aportar una declaració responsable indicant la relació dels treballadors que executen la prestació (tant de l'adjudicatària com, si és el cas, de l'empresa subcontractada) i la presentació de la Certificació negativa del Registre central de delinqüents sexuals i tracta d'éssers humans vigent de cadascun d'ells.
- **L'adjudicatària haurà de tenir contractada i mantenir vigent durant tota la durada del contracte una pòlissa d'assegurança de robatori, incendi, desperfectes, inundació, vandalisme, pel contingut dels espais comuns i dels espais dels/de les professionals, i de responsabilitat civil i d'accident de les persones usuàries dels usuaris i del personal, amb una cobertura no inferior als 150.000 €/víctima i 600.000 €/sinistre, que ha de presentar**

en el registre general de l'IMSS simultàniament amb la formalització del contracte o amb anterioritat.

- Garantir mecanismes d'identificació dels seus professionals enfront les persones usuàries i d'altres instàncies amb les que s'hagin de coordinar, en funció del desenvolupament de la seva intervenció i sota les directrius de Departament d'Atenció Social a Infància i Famílies de l'IMSS.
- L'adjudicatària haurà de garantir que els/les professionals assignats/ades als SIS mantinguin l'estabilitat laboral necessària per complir correctament amb les seves funcions amb els infants i les famílies que tractaran.
- Aportar el personal per a la gestió del SIS ATU, comprometre's a substituir les absències en 48 hores per baixes superiors a una setmana, permisos i conciliacions familiars.
- En relació als espais d'esmorzar i dinar, un mínim de 2 persones dels/de les professionals per nucli cada dia de prestació de servei disposaran del Carnet de Manipulació d'aliments, segons el que estableix la normativa relativa a seguretat alimentària.
- El personal haurà d'acreditar a l'inici del contracte, o sempre que hi hagi modificacions de personal, com a mínim el nivell elemental (certificat B1 o equivalent) de coneixement de català. Considerant que el català és la llengua vehicular pròpia de l'Ajuntament de Barcelona. En cas que un/a professional no disposi de l'esmentada acreditació s'atorgarà un període de 10 mesos per a què pugui fer-ho.
- Lliurar en els terminis i en els canals establerts la documentació descrita a les diferents clàusules d'aquest plec. Així com, elaborar i custodiar la documentació pròpia del SIS. Preparar la transferència de la documentació a l'arxiu municipal, en cas necessari, segons les instruccions que seran transmeses pel Departament d'Atenció Social a la Infància i Famílies.

13.2. Obligacions contractuals de l'IMSS

L'IMSS ostentarà les potestats següents:

- Interpretar el contracte administratiu i resoldre els dubtes que puguin sorgir del seu compliment.
- Controlar la correcta gestió del servei, sol·licitant a l'adjudicatària la documentació que calgui.
- Dictar les ordres i les instruccions per al correcte acompliment del present contracte.
- Inspeccionar, fer el seguiment i avaluar els resultats del servei i posar en coneixement de l'adjudicatària les deficiències observades per a la seva correcció.
- Sol·licitar a l'adjudicatària la documentació per comprovar el funcionament del servei.
- Modificar per interès públic les característiques del servei, suspendre'n o resoldre'n l'execució, indemnitzant l'adjudicatària, si s'escau, per danys i perjudicis, d'acord amb la legislació vigent.
- Coordinar, supervisar i avaluar la prestació del servei.
- En el moment que ho consideri oportú, podrà contractar un tercer especialitzat en explotació de bases de dades amb l'objectiu d'auditar i verificar els indicadors d'activitat presentats per l'adjudicatària.
- L'adjudicatària tindrà l'obligació de proporcionar, al servei que designi l'IMSS, les dades que

siguin necessàries per a aquesta auditoria, així com el coneixement per a realitzar l'explotació d'aquestes dades. Els resultats de l'auditoria seran vinculants pel que fa a les penalitzacions del contracte.

- Requerir la substitució del personal de l'adjudicatària, quan a criteri de l'IMSS, no fossin competents en el desenvolupament de les seves funcions o per altres causes justificades.

L'IMSS es compromet a:

- Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatària dins de les condicions definides en aquest plec.
- Designar la persona responsable municipal del contracte per a la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- Subministrar a l'adjudicatària tota la informació disponible sobre el servei que sigui necessària per a garantir la correcta realització de les funcions encarregades.
- Proporcionar a l'adjudicatària tota la documentació (models informes, plantilles, excel d'auditoria, plantilla per a les memòries i altres) propis de l'IMSS/Ajuntament i imprescindibles per a poder portar a terme el contracte.
- Facilitar el logotip de l'IMSS i l'Ajuntament per als usos previstos en aquest plec.
- Facilitar material de difusió del servei.
- Comunicar a l'adjudicatària qualsevol deficiència que observi per a què sigui solucionada.
- Informar amb diligència de les modificacions que puguin esdevenir en relació amb els circuits de treball i procediments que afectin a la prestació del SIS.

CLÀUSULA 14. SEGUIMENT DEL SERVEI

14.1. Planificació i lliuraments

L'adjudicatària planificarà els serveis descrits en aquest PPTP i els continguts dels programes d'activitats i els lliurarà a l'IMSS en les dates i amb les freqüències previstes per tal de facilitar el seguiment del correcte desenvolupament de l'execució del contracte.

- Programa general del servei: 30 dies naturals abans de l'inici del servei.
- Planificació trimestral durant el període de setembre a juny, i mensual en el cas del mes d'agost, que contempli tant el Programa d'Activitats d'atenció directa amb infants i amb famílies en l'horari establert, les intervencions individuals, així com la resta d'accions i activitats: gestió interna, espais de reunió d'equip, coordinació amb la xarxa de professionals, sessions de formació i supervisió: 15 dies abans del trimestre i 30 dies abans del període del mes d'agost.
- Memòria anual del servei: durant el primer trimestre següent a la finalització de l'any d'execució, excepte a l'última anualitat de contracte o pròrroga, on caldrà que es presenti de forma conjunta amb l'última factura.

14.2. Avaluació del servei

L'IMSS avalua el servei mitjançant un conjunt d'indicadors que permeten fer el seguiment del mateix i valorar la qualitat de les prestacions previstes en aquest PPTP. L'adjudicatària els implementarà i presentarà els resultats a l'IMSS.

Els Instruments de recollida i anàlisi de dades són:

- **Diari de camp:** S'hi recullen els fets més rellevants de cadascuna de les famílies.
- **Registre d'assistència i d'ús dels diferents serveis/espais:** Es recull diàriament i és una eina per visibilitzar la participació dels infants i adolescents al servei i poder valorar conjuntament amb la referent del Departament d'Atenció Social a Infància i Famílies la possibilitat de noves incorporacions.
- **Registre d'incidències:** Es documenten les incidències significatives (data, motiu, resolució i comunicació). En casos de detecció de possibles situacions de risc, s'haurà de seguir el protocol de procediment intern facilitat pel Departament d'Atenció Social a la Infància i Famílies.
- **Qüestionaris de satisfacció famílies:** Es realitzen al finalitzar el mes d'agost o bé quan l'infant o adolescent finalitzi el seu procés al servei.
- **Memòria del Servei:** recull l'evolució i el resum de les dades dels informes trimestrals, així com la valoració qualitativa i quantitativa del funcionament del servei.

L'adjudicatària vetllarà per prestar un servei amb els màxims estàndards de qualitat possible i reportarà indicadors qualitius i quantitius de la qualitat del servei percebuda per les famílies i pels equips professionals d'acord amb el que es reculli als qüestionaris anuals de satisfacció.

14.3. Mecanismes de seguiment

L'adjudicatària elaborarà i presentarà la documentació de seguiment del contracte en la forma i manera i en els terminis establerts per l'IMSS.

Com a mínim haurà de presentar la següent documentació:

Descripció del control	Elaboració d'una memòria anual del servei
Mecanisme de control	Reporting
Responsable	Adjudicatària
Format de Presentació	Format que faciliti l'adjudicatària
Temporalitat	Anual. Aquesta memòria es lliurarà a principis de març de l'any posterior.

Descripció del control	Elaboració d'altres informes, memòries, avaluació i qualsevol altra documentació que sol·liciti l'IMSS sobre el servei objecte d'aquest contracte, d'acord amb els sistemes d'avaluació i
-------------------------------	---

	control de gestió que es proposin o que s'estableixin.
Mecanisme de control	Reporting
Responsable	Adjudicatària
Format de Presentació	Pendent de definició IMSS/ Adjudicatària en funció del tipus d'informació a reportar
Temporalitat	No definida. A petició de l'IMSS

Descripció del control	El responsable municipal del servei i l'adjudicatària es reuniran pel seguiment i avaluar la marxa del servei, el funcionament dels equips, l'assistència tècnica, l'estabilitat de la plantilla, les dificultats sobrevingudes, els resultats obtinguts i el funcionament de la coordinació entre l'adjudicatària i l'IMSS.
Mecanisme de control	Reunió de seguiment obligacions contractuals (mínim 2 a l'any)
Responsable	IMSS i adjudicatària
Format de Presentació	Pendent de definició IMSS/ Adjudicatària
Temporalitat	Inici, seguiment i final contracte

Descripció del control	Elaboració d'informes d'activitat del servei (indicadors d'activitat). Indicadors quantitius i qualitius.
Mecanisme de control	Reporting
Responsable	Adjudicatària
Format de Presentació	Segons contingut i format indicat pel Departament d'Atenció Social a Infància i Famílies, tenint en compte les dades disgregades per gènere.
Temporalitat	Mensual (abans del dia 5 del següent mes)

L'IMSS podrà sol·licitar durant tot el període del contracte ampliació de la informació requerida, i l'adjudicatària queda obligada a aportar les dades complementàries sol·licitades, amb la finalitat de poder fer un seguiment i control del Servei d'Intervenció Socioeducativa.

Totes les incidències greus que afectin el correcte funcionament del servei i/o que requereixin de l'actuació de serveis aliens a l'adjudicatària, així com les incidències que hagin afectat greument a les persones usuàries, seran comunicades de manera immediata a l'IMSS.

CLÀUSULA 15. SEGURETAT SISTEMES INFORMACIÓ

D'acord amb Real Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), es té per objectiu determinar les polítiques de seguretat adients que estableixin els principis bàsics i requisits mínims per a la protecció dels sistemes d'informació i la informació continguda en ells als quals es troba sotmesa l'Administració pública.

1. Condicions de seguretat generals per empreses proveïdores que proporcionaran el servei amb Sistemes d'Informació de l'Ajuntament.

Atenent a serveis prestat per terceres parts a l'Ajuntament de Barcelona emprant els sistemes propis de l'Ajuntament, s'estableixen els següents requeriments per garantir el compliment del Esquema Nacional de Seguretat.

- a) **Dret d'auditoria:** per tal de vetllar per la qualitat del servei, la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació de Barcelona Innovació i Tecnologia (BIT) es reserva el dret d'auditar el servei prestat per l'empresa adjudicatària. Es contemplen tant auditories de seguretat periòdiques com auditories sobrevingudes si es considerés necessari. En qualsevol cas, si la realització de l'auditoria es realitzés en les instal·lacions de l'empresa adjudicatària, aquest haurà de garantir l'accés necessari, incondicional i irrevocable als documents necessaris a l'abast.

La realització de l'auditoria en cap moment eximirà l'empresa adjudicatària del compliment dels compromisos derivats de la prestació dels serveis.

A la finalització de l'auditoria, es revisaran els resultats i s'elaborarà un pla d'acció per corregir les desviacions i/o observacions detectades. El conjunt del resultat serà signat per ambdues parts.

L'empresa adjudicatària, d'acord amb el calendari establert al pla d'acció, es compromet a portar a terme les activitats establertes en el pla d'acció. Es podrà verificar que el pla d'acció s'ha implementat correctament.

- b) **Gestió d'incidents:** l'empresa adjudicatària informará a la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT de qualsevol incident de seguretat, seguint el Procediment de Notificació i Gestió de Incidències de Seguretat TIC de l'Ajuntament de Barcelona establert per BIT.

L'empresa adjudicatària col·laborarà amb la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT en la resolució de qualsevol incident produït en el seu entorn, proporcionant totes les evidències requerides.

- c) **Confidencialitat:** l'empresa adjudicatària s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer com a conseqüència de la participació en la present licitació, o, amb ocasió del compliment del contracte, especialment els de caràcter personal, que no podran copiar o utilitzar com a finalitat diferent a les que la informació te designada.

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

Un cop finalitzat el present contracte, l'empresa adjudicatària es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per l'Ajuntament, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

- d) **Accés a la informació:** tant si l'accés a les dades es fa als locals de l'Ajuntament de Barcelona, com si es fa de forma remota exclusivament a suports o sistemes d'informació de l'Ajuntament, l'empresa adjudicatària té prohibit incorporar les dades a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes per BIT.
- e) **Control d'accés local:** L'empresa adjudicatària haurà de protegir les estacions de treball i es compromet a complir les següents condicions:
- La informació revelada a qui intenta accedir ha de ser la mínima imprescindible. Els diàlegs d'accés proporcionaran únicament la informació indispensable.
 - El nombre d'intents permesos serà limitat, bloquejant l'accés una vegada efectuats un cert nombre de fallades consecutives.
 - S'hauran de enregistrar els accessos amb èxit i els fallits.
 - El sistema informarà a la persona usuària de les seves obligacions immediatament després d'obtenir l'accés.
- f) **Control d'accés remot:** l'empresa adjudicatària haurà de disposar dels mitjans materials i el maquinari necessari per a la connexió amb els Sistemes d'Informació de l'Ajuntament, sent els costos de connexió a càrrec de l'empresa adjudicatària.

La connexió remota als sistemes de l'Ajuntament es realitzarà seguint els protocols establerts per BIT per als sistemes de l'Ajuntament.

- g) **Gestió de les persones, deures i obligacions:** el responsable de l'empresa adjudicatària durà a terme de forma correcta la gestió de les persones i els aspectes relacionats amb la seguretat de la informació.

L'empresa adjudicatària està obligada a implantar i donar a conèixer al seu personal els mecanismes i controls necessaris per a garantir l'accessibilitat, la confidencialitat, integritat i la disponibilitat de la informació de l'Ajuntament, i de donar-los a conèixer al seu personal.

El/la responsable de l'empresa adjudicatària, abans de l'inici de la prestació del servei objecte del contracte, haurà de notificar al seu personal qualsevol obligació a la que l'empresa estigui sotmesa per contracte i formar al seu personal en la política i instruccions de l'Ajuntament que els sigui d'aplicació.

El/la responsable de l'empresa adjudicatària haurà d'informar a tothom que presti serveis dins del marc del contracte, dels deures i responsabilitats del seu lloc de treball en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal, especificant les mesures disciplinàries al fet que pertoqui i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Ajuntament.

El/la responsable de l'empresa adjudicatària haurà de mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en què van rebre la formació en política i instruccions de l'Ajuntament, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

El document d'acceptació de les obligacions signat per les persones adscrites a l'execució d'aquest contracte serà entregat al/la responsable del contracte de l'Ajuntament, abans de ser donats els permisos per accedir als Sistemes d'Informació de l'Ajuntament o bé abans de ser facilitada la informació per al correcte compliment del servei contractat, i restarà en poder de l'empresa adjudicatària que haurà de presentar-los quan siguin requerits per l'Ajuntament.

Es contemplarà el deure de confidencialitat respecte de les dades a les que tingui accés, tant durant el període de duració del contracte, com posteriorment a la seva terminació.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir disponible en tot moment la informació o treballs resultants de l'objecte del contracte, amb la finalitat de comprovar el compliment de les mesures i controls previstos en aquest apartat.

- h) **Formació i conscienciació:** l'empresa adjudicatària realitzarà les accions necessàries per conscienciar regularment al personal sobre el seu paper i responsabilitat respecte a la seguretat dels sistemes. Es recordarà regularment instruccions sobre l'ús dels sistemes i tecnologies de la informació i comunicació per part de les persones al servei de l'Ajuntament de Barcelona; normativa de seguretat relativa al bon ús dels sistemes; normativa d'identificació i comunicació d'incidents, activitats o comportaments sospitosos que hagin de ser reportats per al seu tractament per personal especialitzat.

L'empresa adjudicatària haurà de formar regularment al personal en aquelles matèries que requereixin per a l'acompliment de les seves funcions, en particular en relació a

configuració de sistemes, detecció i reacció a incidents, i gestió de la informació i dades personals en qualsevol tipus de suport.

L'Ajuntament podrà demanar evidències de les diferents accions de formació i conscienciació que l'empresa adjudicatària ha realitzat sobre les persones assignades a l'execució del contracte.

- i) **Protecció del lloc de treball:** quan el lloc de treball sigui buit, l'empresa adjudicatària haurà d'establir una política de "taules netes" respecte a la documentació de l'Ajuntament. Únicament es podrà disposar del material requerit per a l'activitat que s'està realitzant a cada moment.

En relació a la protecció d'equips l'empresa adjudicatària es compromet a que els equips que surtin, o puguin sortir de l'empresa adjudicatària, estaran protegits adequadament contra accessos no autoritzats en cas de pèrdua o robatori.

Sense perjudici de les mesures generals que els afectin, es requereix a l'empresa adjudicatària que porti un inventari d'equips juntament amb una identificació de la persona responsable del mateix i un control regular que està positivament sota el seu control. Les persones usuàries hauran de disposar d'un canal de comunicació per informar al servei de gestió d'incidents de pèrdues o robatoris, que hauran de ser comunicades al BIT.

S'evitarà, en la mesura del possible, que l'equip contingui claus d'accés remot a l'organització. Es consideraran claus d'accés remot aquelles que habilitin un accés a altres equips de l'organització, o unes altres de naturalesa anàloga.

Adicionalment, els equips hauran de disposar de: solució d'antivirus actualitzada a l'última versió i configurada per realitzar anàlisis regulars de l'equip; política d'actualització que instal·li els últims pegats de seguretat en un temps raonable, prioritzant les crítiques; Firewall habilitat restringint el trànsit d'entrada a l'equip al mínim necessari.

- j) **Comunicacions externes:** l'empresa adjudicatària disposarà dels mitjans materials i el maquinari necessari per a la connexió amb els Sistemes d'Informació de l'Administració Municipal, sent els costos de connexió a càrrec de l'empresa contractada.

La connexió és realitzarà seguint els protocols de seguretat per a les comunicacions externes establerts per l'Administració Municipal.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de custodiar correctament els certificats digitals lliurats per la interconnexió segura de xarxes i de demanar la seva revocació una vegada finalitzada la prestació del servei. Així mateix, serà responsable subsidiària de l'ús dels certificats personals individuals lliurats als seus empleats pel desenvolupament del producte o servei.

- k) **Protecció dels suports informàtics:** l'empresa adjudicatària haurà de gestionar els suports informàtics amb informació de l'Ajuntament de Barcelona seguint les següents pautes.
- **Etiquetat:** l'empresa adjudicatària es compromet a etiquetar els suports d'informació de manera que, sense revelar el seu contingut, s'indiqui el nivell de seguretat de la informació continguda de major qualificació. Les persones usuàries han d'estar capacitades per entendre el significat de les etiquetes, bé mitjançant simple inspecció, bé mitjançant el recurs a un repositori que ho expliqui.
 - **Transport:** l'empresa adjudicatària garantirà que els dispositius romanen sota control i que satisfan els requisits de seguretat mentre estan sent desplaçats d'un lloc a un altre. L'empresa adjudicatària garantirà que es segueix el procediment de transport, de manera que s'haurà de disposar d'un registre de sortida que identifiqui al transportista que rep el suport per al seu trasllat i d'un registre d'entrada que identifiqui al transportista que el lliura, conjuntament amb un procediment rutinari que quadri les sortides amb les arribades i elevi les alarmes pertinents quan es detecti algun incident.
 - **Esborrat i destrucció:** l'empresa adjudicatària haurà de seguir els estàndards i normes del BIT respecte a l'esborrat i destrucció de suports d'informació. S'aplicarà a tot tipus d'equips susceptibles d'emmagatzemar informació, incloent mitjans electrònics i no electrònics. Els suports que hagin de ser reutilitzats per a una altra informació o alliberats a una altra organització hauran de ser objecte d'un esborrat segur del seu contingut.
- l) **Protecció de la informació:** s'hauran de contemplar els següents camps d'aplicació.
- **Neteja de documents:** l'empresa adjudicatària disposarà d'un procediment de neteja de documents, el qual retirarà d'aquests tota la informació addicional continguda en camps ocults, metadades, comentaris o revisions anteriors, excepte quan aquesta informació sigui pertinent per al receptor del document.

Aquesta mesura serà especialment rellevant quan el document es difongui àmpliament, com quan s'ofereix al públic en un servidor web o un altre tipus de repositori d'informació.
 - **Protecció del correu electrònic:** en el cas que l'empresa adjudicatària faci ús del seu correu electrònic corporatiu per gestionar informació de l'Ajuntament, l'haurà de protegir enfront d'amenaques que li són pròpies: la informació distribuïda per mitjà de correu electrònic s'ha de protegir tant en el cos com els annexes; s'haurà de protegir la informació d'encaminament de missatges i establiment de connexions; no es permetrà la redirecció a dominis de correu públics fora del correu corporatiu de l'empresa adjudicatària; s'ha de protegir el correu electrònic de spam, programes nocius i codi de mòbil de tipus applet.

Dins les polítiques d'ús del correu electrònic s'inclou la limitació a l'ús com a suport de comunicació privada i el realitzar activitats de conscienciació i formació relatives a l'ús del correu personal per detectar malware o phishing.

El responsable del contracte de l'Ajuntament avaluarà si el contracte ha de gestionar informació sensible, especialment protegida en relació a la protecció de dades personals, confidencial de l'Ajuntament o de les tecnologies municipals (adreces IP, usuaris, credencials,...).

En cas afirmatiu, l'Ajuntament facilitarà a l'empresa adjudicatària un correu electrònic de l'Ajuntament (@ext.bcn.cat) el qual es convertirà en la via de comunicació entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament.

Aquesta mesura vol evitar que les empreses externes retinguin informació confidencial de l'Ajuntament en servidors de correu aliens a l'entorn municipal, durant i sobretot, un cop finalitzat el contracte.

- m) **Protecció de les instal·lacions:** les instal·lacions de l'empresa adjudicatària hauran de disposar de certes condicions de seguretat física per evitar els accessos físics als repositoris d'informació, segons la sensibilitat de dita informació i per garantir que la informació de l'Ajuntament no pugui ser visible i/o audible des de l'exterior de les instal·lacions.
- n) **Gestió d'excepcions:** qualsevol excepció als anteriors apartats no recollida en el present document en el moment de la contractació o que ocorri en el transcurs del servei, haurà de ser comunicada per mitjà dels canals oficials a la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT per al seu corresponent tractament i valoració. S'haurà de presentar de forma clara i concisa l'objecte de l'excepció així com la modificació desitjada pel sol·licitant amb la seva deguda justificació.
- o) **Dimensionament:** l'empresa adjudicatària ha de garantir que disposa de les persones necessàries i amb les qualificacions professionals adients per garantir la correcta prestació del servei.
- p) **Anàlisis forenses:** l'execució d'anàlisis forenses serà responsabilitat exclusiva de la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT. L'empresa adjudicatària haurà de col·laborar proporcionant la informació requerida i el coneixements de les plataformes i tecnològics que facin falta. Les peticions de col·laboració es realitzaran a través dels procediments i canals establerts entre la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT i l'empresa proveïdora.
- q) **Control accés local:** sumat a les obligacions anteriors, s'haurà d'informar a la persona usuària de l'últim accés efectuat amb la seva identitat.
- r) **Mitjans alternatius:** l'empresa adjudicatària garantirà l'existència i disponibilitat de mitjans alternatius de tractament de la informació per al cas que fallin els mitjans habituals. Aquests mitjans alternatius hauran d'estar subjectes a les mateixes garanties

de protecció que les detallades anteriorment. Igualment, s'haurà d'establir un temps màxim perquè els equips alternatius entrin en funcionament.

s) **Protecció dels suports informàtics:** addicionalment a les obligacions establertes anteriorment:

- **Esborrat i destrucció:** en cas que la naturalesa del suport no permeti un esborrat segur o quan així ho requereixi el procediment associat al tipus d'informació continguda, s'hauran de destruir de forma segura els suports fent ús dels productes certificats per BIT.
- **Criptografia:** qualsevol informació corporativa que requereixi ser xifrada a la seva ubicació d'emmagatzemament, en particular a tots els dispositius extraïbles del tipus CD, DVD, discos USB, o uns altres de naturalesa anàloga, han de seguir els estàndards de seguretat, custòdia i protecció de les claus establerts per la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació de BIT.

Qualsevol requeriment criptogràfic de plataformes que s'hagin de produir referents amb la informació municipal o corporativa, l'empresa adjudicatària haurà de presentar-les per ser validades per la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació de BIT i/o seguir els estàndards i normes de BIT.

2. Condicions de seguretat generals per empreses proveïdores que proporcionaran el servei amb els seus propis Sistemes d'Informació.

Atenent a serveis prestat per terceres parts a l'Ajuntament de Barcelona emprant els sistemes propis de l'empresa adjudicatària, s'estableixen els requeriments per garantir el compliment de diferents regulacions com la normativa de Protecció de Dades de Caràcter Personal i la llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques i pel RD 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.

Pel què fa als aspectes propis de seguretat, es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 311/2022, de regulació de l'Esquema Nacional de Seguretat corresponent al nivell BAIX.

L'empresa adjudicatària es compromet a vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte i especialment pel que fa referència a la protecció de dades de caràcter personal. D'igual manera per qualsevol obligació legal que recaigui en l'Ajuntament, l'empresa proveïdora haurà de donar compliment per la part que li correspongui segons l'abast del contracte.

És per això, que l'empresa adjudicatària haurà d'acreditar la conformitat amb l'ENS mitjançant alguna de les següents opcions:

- Certificació oficial d'una entitat de certificació acreditada.
- Informe d'auditoria de compliment on es detalli que els productes de seguretat, equips i aplicacions compleixen amb totes les mesures aplicables per l'ENS.

o qualsevol altre mecanisme previst en l'article 38 de l'ENS.

L'empresa adjudicatària garantirà l'accés per part de BIT a auditar tota la informació necessària per donar compliment a aquestes regulacions (procediments, anàlisi de riscos, registre d'incidents, pla d'adequació, etc.).

Adicionalment a les obligacions establertes per l'ENS corresponents al nivell Baix, l'empresa adjudicatària haurà de donar compliment als següents requisits:

- a) **Responsable de Seguretat:** s'haurà de nomenar un Responsable de Seguretat, el qual vetllarà pel compliment dels següents requeriments:
- Actuar d'interlocutor únic per a tots els aspectes de seguretat del contracte.
 - Garantir que tots els serveis prestats es realitzen d'acord al model i requeriments de seguretat establerts pel BIT i seguint la normativa de seguretat vigent.
 - Garantir i liderar la correcta implantació dels nivells de seguretat i les corresponents mesures tècniques, organitzatives i jurídiques.
 - Informar al seu personal sobre qualsevol obligació a què l'empresa estigui sotmesa per contracte, formar el seu personal en les polítiques de l'Administració Municipal en cas que sigui necessari i fer signar un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal detallades.
 - Mantenir actualitzada i disponible en tot moment una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indiqui la data on van rebre la formació en política i instruccions de l'Administració Municipal i l'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.
- b) **Delegat de Protecció de Dades:** s'haurà de comunicar les dades de contacte del delegat de protecció de dades o en el seu defecte, de la persona encarregada del tractament de dades de caràcter personal.
- c) **Dret d'auditoria:** per tal de vetllar per la qualitat del servei, la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació de BIT es reserva el dret d'auditar el servei prestat per l'empresa adjudicatària. Es contemplen tant auditories de seguretat periòdiques com auditories sobrevingudes si es considerés necessari. En qualsevol cas, si la realització de l'auditoria es realitzés en les instal·lacions de l'empresa adjudicatària, aquest haurà de garantir l'accés necessari, incondicional i irrevocable als documents necessaris a l'abast.

La realització de l'auditoria en cap moment eximirà l'empresa adjudicatària del compliment dels compromisos derivats de la prestació dels serveis.

A la finalització de l'auditoria, es revisaran els resultats i s'elaborarà un pla d'acció per corregir les desviacions i/o observacions detectades. El conjunt del resultat serà signat per ambdues parts.

L'empresa adjudicatària, d'acord amb el calendari establert al pla d'acció, es compromet a portar a terme les activitats establertes en el pla d'acció. Es podrà verificar que el pla d'acció s'ha implementat correctament.

- d) **Gestió d'incidents:** l'empresa adjudicatària informará a la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació de BIT de qualsevol incident de seguretat (entre d'altres ciberincidents, incidents de credencials, indisponibilitat de sistemes i/o serveis, afectacions de dades personals) tot seguint el Procediment de Notificació i Gestió de Incidències de Seguretat TIC de l'Ajuntament de Barcelona establert per BIT.

L'empresa adjudicatària col·laborarà amb la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació de BIT en la resolució de qualsevol incident produït en el seu entorn, proporcionant totes les evidències requerides.

Si es tracta amb Sistemes d'informació propis de l'adjudicatari de nivell mig, són d'obligat compliment les clàusules de l'apartat anterior conjuntament amb les regulacions establertes per el RD 311/2022 de regulació de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) corresponents al nivell MIG.

Adicionalment a l'abast establert per l'ENS per al nivell Mig amb la seva corresponent acreditació de la conformitat segons l'establert anteriorment, l'empresa adjudicatària haurà de garantir que totes les persones que tractin dades o sistemes de tractament de dades de nivell sensible signin un Acord de Confidencialitat individual, reservant-se BIT el dret d'auditar aquest aspecte.

CLÀUSULA 16. COMUNICACIÓ DEL SERVEI I DRETS D'IMATGE

- La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc., públiques i privades, com amb els mitjans de comunicació correspon a l'IMSS. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, independentment dels aspectes penals, en el cas que l'adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.
- La titularitat de la documentació escrita derivada de la prestació del servei, o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat i que l'adjudicatària elabori en qualsevol fase del desenvolupament del servei i es derivi de la seva gestió tècnica a partir del contracte de prestació de serveis, correspon a l'IMSS.
- En tota la documentació constarà obligatòriament aquesta titularitat, amb l'estructura, contingut i anagrama que els serveis del propi IMSS/Ajuntament estipulin. Igualment i també a partir del dictamen tècnic, s'especificarà en la documentació elaborada que l'adjudicatària realitza la gestió tècnica del Servei.
- Tots els elements comunicatius que es generin tant a nivell intern com extern, (escrits, audiovisuals, digitals, vestuari del personal o de qualsevol altre tipus) hauran de complir els criteris que estableix la Normativa de la Imatge Gràfica Municipal de l'Ajuntament de Barcelona respecte als equipaments o serveis municipals gestionats per entitats o empreses externes i que es pot consultar a la web (Normativa centres de gestió municipal i empreses externes). La producció d'aquests elements comunicatius anirà a càrrec de l'adjudicatària.

- La senyalització de l'edifici, tant interna com externa haurà d'ajustar-se també, a la Normativa de la Imatge Gràfica Municipal.
- Per la validació en l'aplicació de la normativa gràfica municipal, l'adjudicatària haurà de posar-se en contacte amb el Departament de Comunicació de l'Àrea de Drets Socials.

CLÀUSULA 17. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS

Quan es convoqui nou procediment de licitació un cop finalitzat el present contracte, i en cas que es doni la circumstància que l'adjudicació del nou contracte s'efectuï a una altra empresa o entitat diferent de la que havia estat adjudicatària fins aquell moment, l'adjudicatària sortint que finalitzi el contracte i la nova empresa o entitat adjudicatària realitzaran un traspàs d'informació i de funcionament en el termini de quinze dies naturals previs a l'inici de la nova prestació.

L'adjudicatària sortint estarà obligada a:

- Tornar a l'IMSS totes les dades relatives a les persones usuàries del servei, en el format i estructura que estableixi l'IMSS, o lliurar-les a la nova adjudicatària si l'IMSS així ho indica, de la mateixa manera que la resta de suports o documents on figuri alguna dada relativa al servei.
- Definir un procediment per a la destrucció de dades de caràcter personal un cop finalitzat el traspàs.
- Facilitar el traspàs, col·laborant i cooperant amb la nova adjudicatària per aconseguir les millors condicions de continuïtat i amb el mínim perjudici en l'atenció a les persones usuàries del servei

Barcelona, en la data de la signatura

Xavier Molina i Cabanillas
Cap del Dept. d'Atenció Social a la Infància i Famílies