



PLEC TÈCNIC PEL SERVEI DE GESTIÓ D'UN ESPAI FAMILIAR DE CRIANÇA MUNICIPAL AL CASAL DE BARRI DE CONGRÉS-INDIANS DEL DISTRICTE DE SANT ANDREU, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE.

CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és donar continuïtat a l'Espai Familiar de Criança Municipal (EFCM) ubicat a l'equipament municipal Casal de Barri de Congrés-Indians, al c/ Manigua, 25-39. Aquest contracte inclourà mesures socials de contractació pública sostenible.

CLÀUSULA 2. DURADA DEL CONTRACTE

L'execució del contracte s'iniciarà l'1 De març de 2026 o en la data que es fixi en la formalització del contracte, si fos posterior, i tindrà una durada de dos anys.

La durada del contracte es podrà prorrogar per acord de l'òrgan de contractació fins a un màxim de 24 mesos.

CLÀUSULA 3. MARC REFERENCIAL

Amb la presentació del "Pla d'Infància 2021-2030. Reptes i actuacions per millorar les vides i drets de la infància i l'adolescència a Barcelona" per part de l'Ajuntament de Barcelona, s'estableixen els principis, eixos transversals i els reptes de ciutat en clau de drets d'infància, així com les actuacions municipals destacades.

Una d'aquestes accions és la que s'anomena "reforç de la Xarxa d'Espais Familiars de Criança Municipals".

Alhora, el Pla per a l'Educació i la Criança de la Petita Infància 2021-2024 (darrera mesura de govern de l'Ajuntament de Barcelona, en aquest àmbit) posa el focus en la vida dels nens i nenes en l'etapa vital estratègica que va des dels 0 als 3 anys, i en els serveis i suports que necessiten les famílies per educar-los i cuidar-los. El pla marca cinc objectius estratègics, dels quals tres estan directament interrelacionats amb els Espais Familiars de Criança :

1. Garantir **el benestar i el desenvolupament** dels petits infants de la ciutat.



2. Potenciar **els vincles positius familiars, la coresponsabilitat entre persones cuidadores i les xarxes comunitàries en la cura.**
3. Prevenir **la soledat i l'aïllament social** de les mares en la criança dels petits infants.

D'aquesta forma i per complir els objectius esmentats, el Districte de Sant Andreu inicia el servei Espai Familiar de Criança Municipal al Casal de barri Congrés Indians l'any 2023.

Això ha permès que les famílies del barri del Congrés i els Indians que tenen infants amb edats compreses entre els 0 i els 3 anys i que no estan escolaritzats han pogut gaudir d'un entorn educatiu i de criança idoni per cobrir les necessitats que aquestes famílies puguin tenir, i que abasten des de l'educació i desenvolupament dels infants, del desenvolupament de les capacitats parentals i el vincle positiu amb els infants, i la creació d'una xarxa comunitària que faciliti l'accés a informació i recursos i previngui la criança en solitud.

Val a dir que les dades d'ús del curs 2024 a 2025 (de setembre a juny) de l'espai familiar segons places ofertades s'omplen i resten famílies en llista d'espera, especialment pel que fa al grup de nadons que correspon a infants de 0 a 12 mesos. És per aquest motiu que proposem ampliar el servei per tal de poder donar resposta a la necessitat de més places del grup de nadons creant un nou grup un altre dia de la setmana. Alhora s'amplia les accions i activitats adreçades a augmentar la xarxa comunitària i el coneixement de l'entorn.

CLÀUSULA 4. MISSIÓ I OBJECTIUS DEL SERVEI

Els EFCM tenen com a missió vetllar pel bon desenvolupament i el benestar de la petita infància i les seves famílies, promovent vincles i comunitat al voltant de la criança i enfortint les capacitats parentals en un entorn educatiu de joc i trobada entre famílies, i de suport mutu i professional en equipaments públics de proximitat.

Els EFCM tenen els següents objectius:

- 1. Oferir un entorn de benestar i de desenvolupament saludable per als infants i les famílies.** Facilitar un espai de trobada per a les famílies, que fomenti l'intercanvi d'experiències de vida, que els ajudi a "saber ser" i "saber fer", i evitar l'aïllament i la soledat de les famílies amb infants molt petits.
- 2. Enfortir la parentalitat positiva per sentir-se competent en la criança de fills i filles.** Enfortir la confiança i les competències parentals de les famílies, i apoderar el rol de criança fent-los sentir competents i capaços i oferint eines i recursos que els ajudin a fer una criança respectuosa i satisfactòria vers els infants.
- 3. Fomentar la criança compartida entre famílies per prevenir la soledat.** Corresponsabilitzar els homes en la cura i la criança dels seus fills i filles i, per tant, fomentar la igualtat entre homes i dones.



4. Detectar situacions de vulnerabilitat i oferir l'orientació i els recursos adients. La detecció de situacions de vulnerabilitat sorgeix del procés d'acompanyament a les famílies, durant els quals a vegades es detecten situacions on cal una atenció especial i una informació i derivació a diferents recursos de petita infància i serveis existents al territori.

5. Informar sobre temes d'interès de la criança, l'educació i la salut de l'infant. Informació i assessorament professional adreçat a les famílies sobre temes d'educació i desenvolupament dels infants a la criança. Els continguts que es treballin han d'anar responenent a l'interès general de les famílies que hagi estat detectats en les converses entre els adults.

6. Facilitar un espai segur i estimulants per al joc i la descoberta dels infants. Estimular els aprenentatges, la socialització i l'autonomia dels infants a través del joc i l'exploració de l'espai oferint-los materials adequats a la seva edat i les seves necessitats d'exploració i descoberta, i que aquestes potenciïn les relacions amb els seus acompanyants durant les sessions.

7. Afavorir la trobada i la barreja de famílies diverses. Possibilitar xarxes de relacions socials en la comunitat entre les famílies amb diversitat cultural, per tal de facilitar que es coneguin, comparteixin, convisquin i estableixin xarxes de suport mutu.

8. Impulsar el treball comunitari amb altres serveis públics i entitats del territori. Desenvolupar la comunitat veïnal i les xarxes informals per a les tasques de criança i prevenir l'aïllament de les famílies.

Actualment els espais familiars es consideren un servei integrat a la xarxa comunitària adreçat a famílies amb infants de fins a tres anys, que dóna resposta al dret dels infants a l'educació i al dret de les famílies a rebre suport en la criança i educació dels seus fills i filles. Parteixen del reconeixement de les famílies com a competents en la cura i educació dels infants i esdevenen un servei preventiu, perquè contribueixen a evitar situacions de risc derivades de l'aïllament familiar.

Dintre dels objectius d'aquest servei també s'ha de poder detectar possibles situacions de mancances i de risc en els infants atesos i treballar per poder-les millorar; dur a terme la coordinació de les situacions d'aquests infants en risc amb els serveis socials i de salut corresponents; així com treballar de forma coordinada i en xarxa amb la resta de serveis d'atenció a la infància del territori.

El desenvolupament d'aquest servei està relacionat amb l'àmbit comunitari, entenent-lo com aquell espai que facilita la participació de persones sense l'exclusió de cap col·lectiu, i que afavoreix les relacions socials i de veïnatge, vetllant pel bé comú del grup i del territori.



També s'ha de guiar per una escolta activa que permeti estar proper a opinions, coneixements, vivències i experiències per així poder generar transformació i acció al voltant de les famílies i del territori.

CLÀUSULA 5. DESCRIPCIÓ I FUNCIONS DEL SERVEI D'ESPAI FAMILIAR

Els EFCM es programen en sessions grupals, que es reuneixen de forma regular, i en què es combina el joc lliure dels infants amb una dinàmica grupal dels adults, els quals, de forma relativament informal, conversen i comparteixen dubtes, estratègies i experiències sobre el procés de criança, amb l'acompanyament i orientació de professionals.

El servei d'Espai Familiar està diferenciat en diversos grups, que variaran en funció de les edats dels infants o de la dinàmica del grup:

- Grups nadons en Família: adreçat a nadons de 0 a 9/12 mesos (en funció de l'autonomia dels nadons en els desplaçaments) i a les seves famílies. Freqüència una sessió a la setmana.
- Grups d'espai Familiar: adreçat als infants des dels 9/12 mesos fins els 3 anys i les seves famílies. Freqüència dos sessions a la setmana.
- Grup heterogeni: des de que neixen fins als 3 anys. Espai lliure amb inscripció diària prèvia.

Els grups estaran formats per un màxim de 12 nadons pel grup de nadons, 10 infants pel grup de l'espai familiar i 10 nadons o infants pel grup heterogeni.

Funcions de l'Espai Familiar de Criança:

Acompanyament a les famílies: Les persones professionals que atenen el servei realitzen un acompanyament familiar global, entenent la família com un sistema que va més enllà del vincle de persona progenitora/fill/a o també adult/cuidador/infant.

Espai de joc: S'ofereix un espai de joc i de relació on els infants poden explorar i relacionar-se entre ells i també amb les persones adultes.

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

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



Treball en comunitat: És un espai de trobada per fer xarxa entre famílies i evitar l'aïllament en l'etapa de criança. Per altra banda, a partir dels objectes i materials que hi ha a l'espai i que són comunitaris es treballen aspectes lúdics així com els valors de compartir, ordenar, tenir cura d'una manera conjunta entre l'infant i l'adult.

Integrador comunitari: És descobreixen altres espais de criança al barri, es comparteix coneixements amb altres famílies i es socialitza la criança. Es crea una xarxa de serveis i/o recursos de criança, activitats o tallers oberts al barri i es participa en el calendari festiu o cultural del barri.

Els professionals treballen l'educació emocional dels infants i dels adults responsables d'aquests infants, ajudant a identificar i entendre les necessitats emocionals i cognitives de cada moment maduratiu.

En definitiva el treball que es realitza amb les famílies està relacionat amb els següents aspectes:

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

CLÀUSULA 6. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI D'ESPAI FAMILIAR DE CRIANÇA

L'Espai Familiar de Criança Congrés Indians s'organitza entorn a tres tipologies de grups i les accions o projectes comunitaris.

1. Grups de nadons en família
2. Grup espai familiar
3. Grup heterogeni
4. Accions o projectes comunitaris

Val a dir que en el grup de nadons, grup espai familiar i grup heterogeni el servei d'EFCM no atén a infants sense una persona adulta de referència, present durant el servei.



1. Grups nadons en família

Hi haurà tres grups i cada grup tindrà com a màxim 12 unitats familiars. S'adreça a nadons de 0 a 9-11 mesos (en funció de l'autonomia dels nadons en el desplaçaments) i l'adult de referència.

Duració: 2 hores un dia a la setmana

Hi haurà tres grups diferents al matí : el dilluns, dimecres i divendres.

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

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

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

Aquests espais en família s'estructuren de la següent forma:

- Acollida individual als nadons i famílies
- Estona de joc lliure individual o compartit i observació amb converses informals
- Presentació i realització de l'activitat programada
- Moments de conversa/ tertúlia dels adults i professionals
- Tancament de l'activitat i comiat

2. Grup espai familiar

Hi haurà dos grups i cada grup tindrà com a màxim 10 unitats familiars. S'adreça a infants de 9-11 mesos fins els 3 anys i l'adult de referència.

Duració: 2 hores dos dies a la setmana

Hi haurà dos grups diferents. Un grup el dimarts i dijous al matí i un altre grup el dimarts i dijous a la tarda.

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



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

S'ofereixen diverses propostes de materials, ambients i activitats. Els diferents ambients poden ser d'exploració i investigació, sensorial i psicomotriu, de joc simbòlic, de biblioteca, cuina, etc.

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

Aquests espais en família s'estructuren de la següent forma:

- Acollida individual als nadons i famílies
- Estona de joc lliure individual o compartit i observació amb converses informals
- Presentació i realització de l'activitat programada
- Moments de conversa/ tertúlia dels adults i professionals
- Tancament de l'activitat i comiat

3. Grup heterogeni: des de que neixen fins als 3 anys

Hi haurà un grup que tindrà com a màxim 10 unitats familiars. S'adreça a nadons o infants fins els 3 anys i l'adult de referència.

Duració: 2 hores un dia a la setmana

Funcionarà els dimecres al matí amb inscripció prèvia.

Aquest grup s'adreça a famílies ja usuàries d'altres grups que volen venir a experimentar amb altres famílies i famílies no usuàries que volen apropar-se al servei, conèixer que ofereix. També pot ser una possibilitat per les famílies que es troben en llista d'espera d'algun grup de nadons en família o grup d'espai familiar.

Es promou l'experimentació, el joc lliure i l'autonomia, la creativitat, la comunicació, l'expressió verbal i la socialització dels infants, així com la creació d'hàbits. És un espai de convivència on es poden compartir experiències i aprofundir en aspectes teòrics i pràctics de la criança dels infants en el quotidià i en els diversos àmbits, afavorint la interrelació entre els infants i entre aquests i els adults, així com de les famílies entre sí.

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



Aquests espais en família s'estructuren com espai de joc lliure amb progenitor i s'incentiva la interrelació entre participants procurant crear un espai de creixement, de compartir i reconèixer a l'altre.

4. Accions o projectes comunitaris

L'Espai Familiar de Criança acompanya a les famílies inscrites en els diferents grups però també li correspon ser un referent en temes de criança en el barri i en matèria infantil. Per aquest motiu portarà a terme diferents accions o projectes adreçades a famílies usuàries del servei i famílies del barri amb menors de 0 a sis anys. Alhora aquestes accions suposen la promoció de nous públics per tal de connectar-los amb el servei.

A banda que es puguin desenvolupar altres accions o projectes queden establerts com a estables les següents:

Xarxa de serveis de criança: L'Espai Familiar de Criança co-liderarà amb el servei de cures del Casal de barri la xarxa de criança que comporta la coordinació amb la resta de recursos adreçats a la petita infància en el territori i promou l'organització d'activitats o accions sobre temes que interessin o necessitin les famílies.

Setmana de lactància: Al mes d'octubre té lloc aquesta setmana que serà motiu d'exposició i/o activitats entorn a aquest tema al Casal de barri organitzades per l'Espai Familiar de Criança i oberta a tot el barri.

Calendari festiu: Com a formes de celebració però també per donar-se a conèixer l'Espai Familiar participarà al Carnestoltes del barri o d'alguna escola i també a les dues Festes Majors, la de Indians i la del Congrés.

Sortides de coneixement de l'entorn: Trimestralment es farà una sortida a un equipament o recurs del barri (Canòdrom, CC Can Clariana...) oberta a tothom en situació de criança.

Sortides d'estiu: Durant el mes de juny i juliol es faran dues sortides extraordinàries amb els grups de l'Espai i infants del territori.

Xerrades i tallers: Trimestralment s'organitzarà una xerrada o taller oberta al barri sobre els temes que envolten la criança.

CLÀUSULA 7. HORARIS DEL SERVEI I CALENDARI D'OBERTURA

L'horari del servei serà:



Dilluns		Dimarts		Dimecres		Dijous		Divendres	
9	Obertura servei	9	Obertura servei	9	Obertura servei	9	Obertura servei	9	Obertura servei
10 a 12	Grup Nadons en família	10 a 12	Grup Espai Familiar	9'30 a 11	Grup Heterogeni	10 a 12	Grup Espai Familiar	10 a 12	Grup Nadons en família
12 a 12'30	Ordenar sala de jocs i neteja	12 a 12'30	Ordenar sala de jocs i neteja	11 a 11'30	Ordenar sala de jocs i neteja	12 a 12'30	Ordenar sala de jocs i neteja	12 a 12'30	Ordenar sala de jocs i neteja
12'30 a 14'30	Treball intern: preparació activitats pedagògiques i accions i projectes comunitaris	12'30 a 14	Treball intern: preparació activitats pedagògiques i accions i projectes comunitaris	11'30 a 13.30	Grup Nadons en família	12'30 a 14	Treball intern: preparació activitats pedagògiques i accions i projectes comunitaris	12'30 a 14	Treball intern: preparació activitats pedagògiques i accions i projectes comunitaris
		15 a 16'30	Treball intern: preparació activitats pedagògiques i accions i projectes comunitaris	13:30 a 14	Ordenar sala de jocs i neteja	15 a 16'30	Treball intern: preparació activitats pedagògiques i accions i projectes comunitaris		
		16'30 a 18'30	Grup Espai Familiar	15 a 19	Treball intern: preparació activitats pedagògiques i accions i projectes comunitaris	16'30 a 18'30	Grup Espai Familiar		
		18'30 a 19	Ordenar sala de jocs i neteja			18'30 a 19	Ordenar sala de jocs i neteja		



Les persones professional responsables del servei disposaran d'aproximadament 30 minuts abans i 30 minuts després de cada sessió per preparar i ordenar l'espai. Els grups estaran formats per 10 - 12 famílies com a màxim. En tot cas, els horaris d'inici i finalització del servei s'establiran entre el districte de Sant Andreu i l'empresa adjudicatària, d'acord amb les necessitats del servei, i podran ser susceptibles de modificacions abans que s'iniciï el període d'inscripció a l'activitat.

Respecte al calendari el servei d'atenció a les famílies s'estendrà del 15 de setembre al 15 de juliol. El mes d'agost no hi haurà servei d'atenció i es reservarà per les vacances del personal.

Les possibles modificacions en els terminis d'atenció a les famílies i obertura del servei es pactaran amb la persona referent del contracte de la Direcció de Serveis a les Persones i Territori.

CLÀUSULA 8. RECURSOS HUMANS

L'empresa adjudicatària garantirà l'adscripció a la prescripció del servei com a mínim del següent personal:

- Dos tècnics d'atenció especialitzada nivell A, (un dels professionals de l'àmbit de l'educació infantil i un altre de la integració social) amb un prestació cadascú de 37'5 hores setmanals.

Les categories professionals estan referenciades al Conveni col·lectiu de treball per al sector del lleure educatiu i sociocultural de Catalunya, publicat en el DOGC del 10 de juliol de 2015, l'Acord parcial del Conveni laboral per al sector del lleure educatiu i sociocultural de Catalunya, publicat al DOGC del 21 de març de 2022, l'Acord de revisió salarial per als anys 2023 i 2024 del Conveni col·lectiu del sector del lleure educatiu i sociocultural de Catalunya (codi de conveni núm. 79002295012003) així com l'acord parcial del conveni col·lectiu de treball per al sector del lleure educatiu i sociocultural de Catalunya per als anys 2025, 2026, 2027 i 2028.

El personal dependrà únicament de l'empresa adjudicatària, i no tindrà cap tipus de relació laboral ni funcional amb l'Ajuntament de Barcelona. A tal efecte, previ a l'inici de l'execució del contracte, l'empresa adjudicatària estarà obligada a designar una persona com a responsable del contracte amb qui es realitzarà el seguiment del contracte i que d'igual manera farà l'assessorament tècnic als professionals que hi treballin. Durant la vigència del contracte qualsevol substitució o modificació d'aquelles persones haurà de



comunicar-se prèviament a l'Ajuntament i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret. D'igual manera, està obligat a la cobertura de les baixes com a màxim en 48 hores.

Els horaris del personal hauran de garantir el funcionament dels serveis d'acord amb les prescripcions d'aquest plec de condicions tècniques, incloent les activitats que es realitzen a l'espai públic i altres equipaments del territori. A més a més, ha de contemplar la possibilitat de realitzar aquesta tasca amb flexibilitat horària, incloent els caps de setmana, segons les necessitats del servei, dels projectes comunitaris i de la xarxa de criança. Per aquesta finalitat s'utilitzaran les hores de "Treball intern: preparació activitats pedagògiques i accions i projectes comunitaris" podent modificar l'horari ordinari. Es a dir l'horari pel que respecta a aquest concepte quedarà subjecte a les necessitats de la consecució dels objectius del servei i podran ser flexibles.

La selecció del personal serà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària es compromet a aportar el personal estable durant la prestació concreta del servei encomanat i haurà de notificar inicialment les dades del personal assignat a l'execució d'aquest servei. Qualsevol canvi temporal o definitiu caldrà comunicar-lo i justificar-lo al personal municipal responsable a ser possible en un màxim de 48 hores. Els canvis de personal hauran de comptar amb l'aprovació prèvia del Districte. Tanmateix, en situacions de permisos, vacances i/o baixes per malaltia de la seva plantilla l'empresa disposarà del personal suplent degudament format per realitzar la substitució.

L'empresa contractista procedirà a substituir el personal que realitzi de forma incorrecta les funcions pròpies a requeriment del Districte, sense que suposi un perjudici pel servei ni a l'Ajuntament de Barcelona.

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

8.1 Estabilitat i substitucions

L'empresa adjudicatària garantirà els mecanismes per assegurar la màxima estabilitat del personal que presta el servei, així com per assegurar la continuïtat del servei i minimitzar els efectes que els canvis i substitucions del personal puguin suposar per la prestació del servei, quan aquests siguin inevitables. L'empresa es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats en un termini màxim de 2 jornades laborals. Els períodes de vacances i els permisos a què tingui dret el personal de les empreses adjudicatàries d'acord amb els convenis laborals no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis per part de les empreses adjudicatàries.

8.2 Recursos humans. Funcions, competències i perfils professionals

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

- 2 Tècnics/ques d'atenció especialitzada: Nivell A, amb una dedicació de 37'5 hores setmanals cadascuna de les dues professionals. Una de les tècniques estarà especialitzada o formada en educació infantil i l'altra tècnica en integració/educació social

Les funcions de cadascuna de les professionals serien les següents:

Tècnica d'atenció especialitzada nivell A (àmbit educació infantil)	Funcions compartides	Tècnica d'atenció especialitzada nivell A (àmbit integració/educació social)
<p>Responsable del programa pedagògic del servei</p> <p>Preparar les activitats per als infants i nadons, adaptades a la seva evolució i garantint el contingut educatiu de les mateixes.</p> <p>Inscripcions</p> <p>Atenció a les famílies</p> <p>Responsable del material (registre, control, actualització...)</p>	<p>Atenció directa als nadons/infants i les seves famílies.</p> <p>Dinamitzar els grups, garantint un clima respectuós i de bon tracte envers els nadons/infants i les seves famílies.</p> <p>Crear un vincle amb els nadons/infants i amb les seves famílies.</p> <p>Control resultats i elaboració de la memòria.</p> <p>Reunions de seguiment amb el personal tècnic municipal.</p> <p>Organitzar tasques d'administració.</p> <p>Donar resposta escrita a les queixes o suggeriments que presentin per escrit les persones usuàries.</p>	<p>Responsabilitzar-se de la coordinació amb les xarxes/entitats del territori.</p> <p>Elaboració i transmissió dels indicadors i d'altres documents sol·licitats des de la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori del Districte de Sant Andreu.</p> <p>Responsable del programa comunitari del servei</p> <p>Detecció de situacions de vulnerabilitat, orientació i derivació</p> <p>Organització de xerrades i tallers oberts al barri</p> <p>Organització de sortides a l'entorn</p>

Les competències d'ambdues professionals fonamentals seran:

- Capacitat d'organització.
- Habilitats de comunicació, en especial amb la petita infància.
- Capacitat d'adaptació al canvi i flexibilitat.
- Capacitat creativa.



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

Serà competència de l'empresa adjudicatària assegurar que la persona que desenvolupi aquesta tasca compleixi amb aquest perfil professional i amb el nivell de competències requerides.

Si durant la vigència del contracte es produeix un canvi en aquest lloc de treball, l'empresa adjudicatària haurà de comunicar-ho prèviament a la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori.

8.3. Pla de formació dels professionals de l'equipament

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

L'empresa adjudicatària estarà obligada a facilitar als seus treballadors/es la formació complementària necessària per a desenvolupar les seves tasques de forma òptima i adaptada a les necessitats dels infants a qui va destinat l'equipament.

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

Així mateix serà necessari que tots els professionals hagin estat formats en funció de la seva tasca i de manera específica, en aspectes com la prevenció i l'atenció de l'abús sexual, el maltractament dels infants, els drets dels infants i la perspectiva de gènere.

CLÀUSULA 9. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

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



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

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

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

9.2. Deures de les persones usuàries, pares, mares, titulars de la tutela o guarda dels infants.

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

9.3. Queixes i reclamacions

L'empresa adjudicatària ha d'informar la persona usuària, i el seu entorn, del procés per formular queixes, reclamacions i suggeriments. El procés ha de ser entenedor, accessible i



s'ha de facilitar que sigui per escrit. L'empresa adjudicatària ha de fer un treball proactiu per afavorir la presentació de queixes.

S'haurà de respondre per escrit qualsevol queixa, reclamació o suggeriment en un termini inferior a 15 dies, havent de portar un control.

Les queixes o reclamacions han de posar-se en coneixement de la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori de manera immediata.

CLÀUSULA 10. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'adjudicatària estarà obligada a:

Coneixement del territori, treball comunitari i xarxes

- Conèixer el territori, les necessitats, els recursos i interessos en l'àmbit de la criança de 0 a tres anys elaborant una diagnosi territorial que caldrà mantenir actualitzada.
- Mantenir relació i coordinació amb el conjunt de serveis adreçats als infants de 0 a 3 anys i amb la xarxa comunitària per tal de donar a conèixer el servei i establir línies de col·laboració i projectes comuns
- Participar en la xarxa d'Espais Familiars de Criança municipal facilitant l'intercanvi d'informació, de recursos, i complementant l'oferta de projectes.
- Realitzar activitats amb la col·laboració del teixit associatiu.
- Fomentar el treball en xarxa
- Treballar l'acollida amb perspectiva comunitària, dedicant el temps necessari a cada persona i acompanyant-la als serveis i recursos del territori que responguin millor a les seves necessitats.

Projecte, programació i valors

- Vetllar perquè l'Espai Familiar de Criança Municipal sigui un espai lliure de discriminacions per raons de gènere, origen, cultura, discapacitat i qualsevol actitud d'odi cap als altres.
- Elaborar propostes de programació adaptades a les necessitats del barri del Congrés-Indians i en col·laboració amb entitats i serveis del barri, districte i/o ciutat, d'acord amb les directrius del Districte i que incorpori l'oferta i criteris que fixi l'Ajuntament de Barcelona per a l'àmbit dels EFCM en particular.
- Organitzar i executar el programa d'activitats de l'EFCM, amb les modificacions que pugui proposar la Direcció de Serveis a les Persones i al



Territori.

- Crear espais i els mecanismes de participació de les persones usuàries de l'EFCM.

Gestió de l'EFCM i coordinació de serveis

- Prestar el servei amb la continuïtat i la regularitat establerta, qualsevol alteració haurà de comptar amb la perceptiva autorització del/de la responsable municipal.
- Assegurar durant l'horari d'obertura de l'equipament al públic que hi haurà un mínim d'una professional treballant al servei.
- Garantir el funcionament, la prestació del servei i l'acompliment de l'horari de l'EFCM Congrés Indians d'acord amb els objectius i criteris descrits en aquests Plec de condicions tècniques.
- Reservar i planificar l'ús i cessió d'espais i la infraestructura pròpia d'aquest servei fora de l'horari especificat.
- Facilitar l'ús de la infraestructura i recursos propis de l'EFCM a entitats i veïnat d'acord amb les normes i programacions establertes.
- Elaborarà i custodirà la documentació pròpia dels serveis.
- Processarà les sol·licituds i gestionarà la inscripció al servei, d'acord amb els criteris i requisits establerts pel districte de Sant Andreu.
- Atendre les demandes informatives de la ciutadania en matèria de criança. Així mateix, atendre les xarxes socials i el compte de correu electrònic de l'equipament.
- Mantenir regularment coordinacions amb el Casal de barri Congrés Indians.
- Desenvolupar, d'acord amb l'orientació i supervisió municipal, les funcions de difusió, promoció i coordinació de l'EFCM.
- Subministrar i fer-se càrrec del manteniment de l'equip informàtic de treball dels i les professionals existent al servei.
- Dotar d'un telèfon mòbil amb connexió de veu i dades a l'EFCM.
- Vetllar pel correcte funcionament dels serveis, l'acompliment dels horaris i la qualitat dels serveis.
- Designar una persona responsable per a la bona marxa dels treballs i el seguiment del personal, fent d'enllaç amb els corresponents serveis municipals.
- Portar un inventari de bens mobles existents. Els bens inventariables o fungibles adquirits seran de propietat municipal.
- Participar en la coordinació de serveis i projectes allotjats al Casal de barri,



facilitant suport tècnic en referència a la criança en allò que requereixin i promovent dinàmiques integradores i de col·laboració entre uns i altres.

- En relació a la Prevenció de l'Abús Sexual, comunicarà a la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori els casos d'abús sexual infantil i d'altres tipus de maltractament infantil detectats a l'equipament, així mateix ho comunicarà als centres de serveis socials i altres serveis de protecció pertinents, activant els protocols corresponents en cada cas.
- Proposarà i supervisarà que es col·loqui en el taulell d'anuncis o en algun altre espai visible per als infants i les seves famílies la informació referent al Telèfon d'Atenció a la Infància (116111), explicant de forma adequada a les edats dels infants l'objectiu d'aquest telèfon i com utilitzar-lo per sol·licitar ajuda en cas necessari mitjançant aquest servei.
- Disposarà d'un protocol de comunicació en casos de risc de maltractament als infants usuaris del servei, d'acord amb el que estableix la normativa vigent en matèria de protecció de la infància.

Respecte l'Ajuntament de Barcelona

- Informar al Districte de Sant Andreu del funcionament del servei i de les instal·lacions al seu compte.
- L'adjudicatària participarà i col·laborarà activament en la preparació i celebració del Consell d'equipament.
- Respectar la representació del servei de la qual l'Ajuntament de Barcelona i el Districte de Sant Andreu en són titulars, tant a efectes de relació amb altres entitats o persones, com amb la premsa o qualsevol mitjà de difusió social.
- L'entitat adjudicatària haurà de subministrar la informació necessària per al seguiment i avaluació de la prestació del servei d'acord amb les directrius que fixi el Districte de Sant Andreu i específicament determinades a la clàusula 12.
- Realitzar d'altres tasques relacionades amb la gestió del servei que siguin requerides des de la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori del Districte.
- Totes les publicacions han d'estar aprovades per la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori. El disseny de tots els productes de difusió es definiran d'acord amb el Departament de Comunicació del Districte i la normativa gràfica municipal vigent, segons clàusula 13
- Subministrar i mantenir els continguts de la pàgina web corporativa del Districte de Sant Andreu, d'acord amb el Departament de Comunicació del Districte.



- Utilitzar el correu electrònic corporatiu facilitat per l'Ajuntament de Barcelona per les comunicacions via e-mail amb el personal adscrit segons contracte i les persones usuàries.
- Garantir la informació al moment de totes aquelles incidències que poden afectar al bon funcionament dels serveis que s'ofereix a la ciutadania, informant al referent municipal del Districte de Sant Andreu.
- Els projectes, documentació, bases de dades d'entitats, ciutadania vinculada, cartera de professionals, proveïdors/es, etc., que es generin i contactin durant la vigència del contracte es consideraran de propietat municipal i seran lliurats al Districte a la finalització de l'esmentat contracte en el suport que en el seu moment es determini.
- L'empresa adjudicatària està obligada a lliurar a l'Ajuntament tots els arxius dels que disposi en relació al desenvolupament del servei, un cop s'hagi extingit el contracte.

Avaluació, seguiment, indicadors i incidències o reclamacions

- Donar suport i assegurar els sistemes d'informació establerts pel Districte en temes d'ocupació del servei i d'activitats: indicadors, llistes d'espera i tota aquella informació que el Districte requereixi.
- Comunicar a la persona referent del Districte les anomalies, conflictes o situacions problemàtiques que sorgeixin.
- Aportar totes les dades que li siguin requerides relatives a les persones amb relació amb el servei, ja sigui usuaris/àries, proveïdores o personal contractat, desagregades per sexe.
- Realitzar la recollida de dades del servei amb la periodicitat i segons les pautes que determini l'Ajuntament.
- Presentarà els indicadors i memòries establertes al clàusula número 11.
- Gestionar les incidències, informant a la referent municipal de les queixes, reclamacions o suggeriments així com de les respostes donades. Es determinarà quins temes es consideren greus i s'acordarà prèviament a l'enviament la resposta donada.
- Recollir, analitzar i tractar les queixes i suggeriments sobre l'EFCM.
- Comptar amb eines/mecanismes pel control de satisfacció de les persones usuàries i per la millora del servei. -

Temes laborals i de recursos professionals

- Garantir la formació i actuacions establertes en temes al pla d'emergència, així com assegurar la seva actualització.
- L'empresa adjudicatària ha de garantir a les persones treballadores adscrites a l'execució del contracte i durant tota la seva vigència, l'aplicació



i manteniment, com a mínim, de les condicions salarials que estableixi el conveni corresponent.

- L'empresa adjudicatària del contracte està obligada a complir i mantenir les disposicions vigents en matèria de legislació laboral, conveni col·lectiu vigent, legislació social, de prevenció de riscos laborals, d'igualtat de gènere, d'integració social de les persones amb discapacitat física, de protecció de dades personals, mediambientals, fiscal i tributària, i acceptarà que els serveis de l'Ajuntament de Barcelona puguin realitzar quantes comprovacions considerin necessàries.
- L'empresa adjudicatària haurà d'especificar les persones concretes que executaran les prestacions.
- L'empresa adjudicatària promourà i vetllarà pel reciclatge i millora de la formació dels i les professionals.
- L'adjudicatari donarà formació i supervisió tècnica permanent al personal.
- Per assegurar una correcta execució del servei, així com l'atenció a les persones usuàries de l'EFCM, realitzarà una ràpida substitució del personal davant baixes o absències. Aquesta substitució del personal es farà dins les 2 jornades laborals següents al moment en què s'ha produït la baixa o absència.

Economia i assegurança

- Cobrar els preus públics i fer el seu ingrés al compte municipal que indiqui el Districte.
- Facilitar la informació i el control al Districte de les dades econòmiques de l'EFCM de forma mensual agregades per conceptes i de forma trimestral desagregades.
- Destinar un mínim de 12.000 € anuals a les despeses necessàries per a la realització de les activitats/tallers, incloent material d'oficina i/o jocs infantils, manteniment de l'equip tècnic, reposició de material informàtic i material fungible, així com la difusió d'activitats i aportar els comprovants corresponents a requeriment del Districte.
- En cas necessari podran redistribuir-se els imports indicats al punt anterior, sense que en cap cas l'import del seu sumatori final sigui inferior a l'inicial i amb el vist i plau de la persona referent municipal de Districte.
- Els bens inventariables o fungibles adquirits amb càrrec a les despeses per activitats romandran com a propietat municipal i s'incorporaran a l'inventari.
- Respondre dels danys i perjudicis que es derivin del funcionament del servei, ocasionats tant a tercers com a la Corporació o al personal dependent



d'ella.

CLÀUSULA 11. ALTRES ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES

Drets i obligacions de l'Ajuntament

Amb caràcter específic seran drets i obligacions de l'Ajuntament les següents:

- a. Proporcionar l'espai i les instal·lacions en els quals s'hagin de prestar els serveis.
- b. Aportar el mobiliari i el parament de l'equipament.
- c. El servei estarà sotmès a la inspecció i vigilància de l'Ajuntament a través del personal municipal.
- d. Fer el seguiment i controlar de forma permanent la correcta gestió del servei.
- e. Dictar les ordres i les instruccions pertinents per al correcte acompliment del present contracte.
- f. Sol·licitar a l'empresa adjudicatària la documentació que es determini per tal de poder planificar i controlar l'activitat assistencial i de funcionament del servei.
- g. Seguir i avaluar els resultats del servei i posar en coneixement de l'adjudicatària qualsevol deficiència que observi per a la seva subsanació.
- h. Requerir a l'adjudicatària perquè acrediti documentalment el compliment de les obligacions d'aquest plec de condicions.

CLÀUSULA 12. MECANISMES DE SEGUIMENT, CONTROL I COORDINACIÓ ENTRE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA I L'AJUNTAMENT

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

Com a mínim haurà de presentar la següent documentació:

1. Mensualment, taula d'indicadors bàsics d'activitat del Servei d'EFCM que es consensuaran amb el personal tècnic municipal. Com a mínim hauran de recollir la següent informació:
 - o Nombre de famílies ateses
 - o Nombre de noves incorporacions
 - o Nombre de baixes
 - o Nombre de places cobertes per grup
 - o Nombre de famílies derivades de serveis socials



- o Nombre d'activitats programades
- o Nombre d'activitats desenvolupades
- o Nombre de coordinacions amb altres professionals i serveis
- o Nombre d'incidències i tipologia.
- o Altres a petició de la persona responsable del districte

2. Trimestralment, l'empresa i/o entitat adjudicatària haurà de presentar la proposta d'activitats que plantegen així com l'informe qualitatiu de totes les activitats desenvolupades el trimestre anterior, amb el grau de satisfacció per part de les famílies, coordinacions realitzades i seguiment amb altres serveis si s'escau.

3. Informe anual del servei, detallant tota aquella informació que es requereixi des de la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori. La memòria haurà de contemplar nivell d'assoliment d'objectius i una part de dades quantitatives i altres d'anàlisi qualitatiu, també identificarà les àrees de millora i propostes d'accions concretes per dur-les a terme durant l'any següent.

4. Lliurament cada dos mesos de la despesa econòmica realitzada pel servei de forma desagregada incloent el concepte de cada despesa.

5. Elaborarà qualsevol altra informació sobre el servei que se li pugui encarregar des de la *Direcció de Serveis a les persones i al territori* del Districte de Sant Andreu.

Seguiment i coordinació

La Direcció de Serveis a les Persones i al Territori realitzarà el seguiment, supervisió i control del contracte mitjançant diferents tipus de reunions de seguiment.

1. Reunions de seguiment del projecte i de la programació i d'altres aspectes tècnics. Es realitzarà 1 reunió bimensual, com a mínim.

2. Reunions de seguiment de les obligacions i compromisos de l'empresa adjudicatària establerts al Plec Tècnic. Es realitzarà un mínim d'una reunió anual i tantes extraordinàries com es valori, per fer el seguiment econòmic i les mesures de millores establertes en l'oferta.

CLÀUSULA 13. INFORMACIÓ I DIFUSIÓ

a) Pla de Comunicació

L'Espai familiar ha de dissenyar un Pla de Comunicació amb l'objectiu de difondre el servei així com el programa d'activitats i projectes de l'equipament. Aquest Pla de Comunicació ha d'incloure els diversos canals de comunicació, amb especial atenció als que utilitzen les tecnologies de la informació, per tal d'arribar al màxim de públic possible dins del seu àmbit. Han de mantenir actualitzada la informació relativa als projectes i activitats, així com les



notícies i esdeveniments de l'equipament, per a la seva visualització i difusió al web del districte de Sant Andreu. El projecte presentat haurà d'incloure una proposta d'un Pla de Comunicació alineat amb les directrius de comunicació de l'Ajuntament de Barcelona.

La producció dels materials inclou el redactat, la revisió lingüística, la traducció a altres llengües, el disseny, la maquetació i la impressió dels diferents productes.

b) Manual d'identitat gràfica i aplicació de normativa institucional

L'Espai familiar ha de respectar la normativa gràfica de l'Ajuntament de Barcelona en totes les seves difusions. En aquest sentit, tots els productes comunicatius hauran de d'aplicar el manual d'identitat gràfica corresponent a aquest tipus d'equipaments així com als que s'elaborin des de la Direcció de Comunicació de l'Ajuntament per a campanyes de comunicació de ciutat. Totes les peces hauran de tenir el vistiplau previ del Departament de Comunicació del Districte de Sant Andreu abans de ser difoses per qualsevol mitjà.

El Departament de Comunicació podrà assessorar i facilitar els manuals i plantilles per a l'elaboració de productes comunicatius ajustats a la normativa.

c) Referents i validacions

L'Espai Familiar haurà de designar una persona referent en temes comunicatius. Aquesta persona serà responsable de comunicar i vetllar pel compliment de la normativa en matèria de comunicació.

d) Altres comunicacions i Dades de Caràcter Personal

Qualsevol petició externa d'investigació, de gravació, i de petició de mitjans de comunicació relacionada amb la vida quotidiana o amb el funcionament de l'Espai familiar s'haurà de posar en coneixement del Districte amb antelació.

Els expositors de l'Espai Familiar són d'ús exclusiu per a les informacions internes i per a qualsevol altra informació de les administracions públiques que pugui ser d'interès per a la ciutadania.

Finalment, el gestor haurà d'aportar la notificació de la inscripció del fitxer de dades de caràcter personal de titularitat privada dins del termini de dos mesos a comptar des de la signatura del conveni.

CLÀUSULA 14. SISTEMES D'INFORMACIÓ I BASES DE DADES

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

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

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



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

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

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

CLÀUSULA 15. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS D'INFORMACIÓ

Sempre que es torni a convocar un nou procediment un cop finalitzat el present contracte i, si és el cas, la pròrroga, en cas que es doni la circumstància que l'adjudicació del nou contracte s'efectua a una altra empresa o entitat diferent de la que havia estat adjudicatària fins aquell moment, el/la contractista que finalitzi el contracte i la nova empresa adjudicatària realitzaran un traspàs d'informació, de funcionament en el termini de quinze dies previst a l'inici de la nova prestació. Amb la finalitat que el traspàs no repercuteixi negativament amb la persona usuària, la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori supervisarà i ordenarà el traspàs d'informació.

Aquest traspàs també inclourà la gestió de les dades.

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