

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT
FAMILIAR**

**Regidoria de Benestar i Drets Socials
Avgda. Gabriel Alomar, núm.18, 1er**

Plec de prescripcions tècniques per a la contractació del Servei de Suport Familiar

1. **Objecte del contracte**
2. **Definició, contingut i condicions d'execució de les feines**
3. **Funcions, aportacions i obligacions de l'empresa adjudicatària**
4. **Funcions, aportacions i obligacions de l'Ajuntament**
5. **Control de sistemes de qualitat**
6. **Memòries**
7. **Imatge i difusió**
8. **Durada del servei**
9. **Drets i deures de les persones destinatàries**
10. **Titularitat**
11. **Prevenió de riscos laborals**
12. **Pressupost màxim de licitació**

1.-Objecte del contracte

L'objecte de la licitació de referència és la contractació d'un *Servei de Suport familiar que es desenvoluparà en l'àmbit dels serveis socials municipals*, dirigit a famílies amb infants i joves en situació de risc del municipi de Palma.

2.- Definició, contingut i condicions d'execució de les feines

Definició

El Suport Familiar és una funció socioeducativa específica que es desenvoluparà dins el marc competencial de la Regidoria de Benestar i Drets Socials.

La tasca es fonamentarà en desenvolupar un conjunt d'actuacions socioeducatives dirigides a la prevenció, el suport i la integració social de la **població destinatària**, en aquest cas, dels infants, adolescents, joves i les seves famílies, sempre que es trobin en situació de vulnerabilitat i per tant d'alt risc social (sigui per raons familiars, econòmiques, socials, ètniques i/o culturals).

En definitiva, els **beneficiaris** del servei seran:

1.- Persones i famílies pertanyents per distintes raons a col·lectius vulnerables, ateses i/o provinents dels serveis socials municipals, que es trobin en situació de risc d'exclusió social i psicosocial amb compromís i disponibilitat a l'acció socioeducativa i predisposició per ser ajudades, que presentin el següent perfil:

- Famílies amb conflictes que afecten negativament al creixement i desenvolupament social, educatiu i formatiu dels menors i joves.
- Famílies amb vincles afectius deteriorats i manca d'organització familiar, que influeix negativament en l'atenció i cobertura de les necessitats dels menors.

Contingut

Seràn objectius del servei:

Intervenir, reduir i prevenir riscos en famílies en situació de vulnerabilitat social.

Evitar situacions de desprotecció de menors.

Educar en l'exercici de les capacitats parentals positives

Oferir atenció especialitzada per prevenir l'abandonament escolar prematur,

Facilitar la construcció de vincles estables positius entre els membres de la unitat familiar.

Dissenyar, implementar i avaluar les eines metodològiques del projecte.

Les propostes mínimes de contingut poden ser ampliades en la línia de programes d'intervenció socioeducativa implementats des dels serveis socials comunitaris, sempre dins els marc de la Llei de serveis socials 4/2009.

Es valoraran especialment les propostes que ampliïn el contingut mínim amb propostes innovadores dins el marc del contracte.

Els projectes tècnics presentats inclouran el següent contingut mínim:

- Descripció del servei.
- Lligams serveis socials i serveis de protecció jurídica del menor: l'espai preventiu i socioeducatiu de tipus familiar.
- Descripció dels distints rols professionals en la intervenció psicosocial i socioeducativa familiar.
- Objectius i resultats.
- Metodologia .
- Programació.
- Avaluació. Indicadors.
- Disseny i ítems diagnòstic de les famílies beneficiàries (tenint present característiques específiques en temes d'interculturalitat)
- Formes d'intervenció amb les famílies en risc social.
- Famílies no treballables des de l'educació familiar. Limitacions.
- Projecte específic d'intervenció amb pares no col·laboradors.
- Forma de seguiment i control.
- Estructura de l'empresa.
- Organigrama referit al projecte.
- Circuits d'entrada.
- Retorns als professionals.
- Coordinacions internes i també amb els professionals dels serveis socials municipals.

La proposta presentada haurà de tenir també aquestes especificitats:

- Ha de ser realitzada específicament per aquesta licitació i ajustar-se de forma precisa al municipi de Palma i la seva organització de serveis socials municipals i les característiques de les famílies usuàries d'aquest serveis.
- Instruments tècnics: l'empresa ha d'incloure la proposta del desenvolupament del programa i els instruments tècnics necessaris per facilitar la intervenció professional: disseny de projecte, procés, avaluació i memòria de les intervencions. Es valorarà l'aportació d'eines específiques que millorin el disseny del diagnòstic de les famílies i la intervenció.
- Es valorarà també la millora d'un sistema àgil d'avaluació del servei. Una proposta d'avaluació de la qualitat del servei amb l'aplicació de metodologies participatives dels agents implicats (empresa adjudicatària, professionals i ciutadania) per a determinar millores en l'execució i el disseny del contingut del contracte.
- Es valorarà la coordinació i la complementarietat amb altres entitats que afavoreixin la intervenció en xarxa.
- Es valorarà la creació d'un registre de dades informàtic específic pel servei.

Condicions d'execució de les feines i funcionament del servei

Territorialització

Tota la ciutat de Palma, respectant la distribució territorial dels centres comunitaris basics.

Recursos Humans.

El Servei estarà format per un mínim de:

- **Coordinador/a (10h)** les tasques pròpies estan definides al punt corresponent del present plec de prescripcions tècniques.
- **6 Educadors/es familiars (5 educadors familiars a 37,5 h i 1 educador familiar a 30 h)**, diplomats/es en educació social o amb habilitació d'acord amb el que disposa la disposició transitòria tercera, supòsit (B*), de la Llei 8/2002, de 26 de setembre, de creació del Col·legi d' Educadores i Educadors de les Illes Balears

Infraestructura.

El Servei estarà ubicat als locals de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària tindrà la infraestructura necessària per ubicar a l'equip d'educadors familiars, contemplant espais per poder treballar en equip i fer el seguiment del programa.

Funcionament.**a) Circuit d'entrada de casos**

El casos seran proposats pels professionals dels Centres Municipals de Serveis Socials a la persona responsable municipal del contracte. . Aquest/a en coordinació amb el/la responsable del programa, adjudicarà l'educador/a en funció de:

- La coherència i pertinença de la intervenció.
- La distribució per a tots els centres
- S'adjudicaran de forma prioritària en funció de la valoració que es faci del cas.

b) Espais de regulació

-Pel que fa al seguiment del servei, es mantindran coordinacions periòdiques entre el/la responsable del programa de l'empresa adjudicatària i el/la responsable assignat del programa d'Infància, Joves i Família de la Regidoria de Benestar i Drets Socials.

-Pel que fa al seguiment de casos, es mantindran reunions periòdiques de l' equip de professionals del servei, educadors familiars, amb el seu coordinador.

c) Temps d'estada al Servei.

El temps d'intervenció amb les famílies es determinarà en funció del pla de feina, consensuat amb l'equip de referència dels Centres Municipals de Serveis Socials.

d) Horari

L'horari habitual del servei serà el que més s'ajusti a les necessitats de les famílies per una part i als objectius per l'altra, per tant serà preferentment d'horabaixes i capvespres,

sense descartar alguns espais en dissabte, per poder educar en habilitats i capacitats a tots els membres de les famílies.

e) Tancament de casos

- Per assoliment dels objectius.
- Per majoria de edat dels membres mes joves de la família.
- Per rebuig reiterat en el compliment del pla de feina per part de la família.
- Per consens amb l'equip del cas dels Centres Municipals de Serveis Socials.

f) Funcions de el/la coordinador/a del Servei

El/la coordinador/a del Servei serà responsable de dirigir les diferents funcions del Servei, i de prendre les decisions que calguin en qualsevol situació imprevista. Endemés, serà responsable de:

1. Garantir el bon funcionament del Servei.
2. Tenir al dia el balanç de l'activitat econòmica del servei, així com la facturació mensual de les despeses.
3. Presentar el Pla anual de vacances dels seus professionals a petició de el/a responsable del Servei de l'Ajuntament.
4. Garantir el compliment de les funcions dels professionals amb els terminis acordats.
5. Vetllar per la qualitat tècnica del treball que es realitzi.
6. Comunicar les propostes de canvis d'horari, els canvis de personal i les baixes del personal del Servei. En cas de produir-se alguna baixa laboral, l'empresa haurà de substituir el/la treballador/a, amb la major diligència possible, i informar dels canvis a la persona responsable del programa de la Regidoria de Benestar Social amb la data d'incorporació.
7. Participar a les reunions de regulació que s'estipulen a aquest plec de condicions, i d'altres a que sigui convocat per la Regidoria de Benestar Social.
8. Presentar puntualment la informació i les dades del Servei que sol·liciti la Regidoria de Benestar i Drets Socials.
9. Tenir cura del compliment de l'horari del personal i de la realització de les feines encomanades.
10. Garantir permanentment la prestació del Servei.
11. Supervisió tècnica periòdica al personal del Servei.
12. Lliurar a l'Ajuntament tota la informació del Servei al finalitzar la contracta.
13. Dur al dia de forma sistematitzada el registre i les estadístiques de les persones seleccionades i de les intervencions del Servei.

g). Funcions dels/les educadors/es.

- 1.- Participar en la valoració i diagnòstic de la situació de risc amb la que es pot trobar el menor i la seva família.
- 2.- Intervenir en les necessitats de cada família partint de la realitat existent i enforteixin la seva resiliència.
- 3.- Educar en normes i dinàmiques de convivència: Afavorir les relacions adequades, oferir models de referència, potenciar la confiança amb els fills, adequar els rols familiars i les respostes de les actituds amb els fills.
- 4.- Intervenir en temes educatius i formatius : Reforçar l'escolarització dels menors, prevenció de l'absentisme i abandonament prematur del sistema educatiu.
- 5.- Altres funcions organitzatives:
 - Participar en els plans de treball que es facin als Centres Municipals de Serveis Socials.
 - Aportar dades a l'equip del cas per a la possible revisió de la proposta d'intervenció.
 - Establir coordinacions durant tot el procés d'intervenció amb l'equip de professionals referent del cas dels Centres Municipals de Serveis Socials.
 - Registre d'altres i baixes.
 - Avaluar l'evolució dels casos amb l'equip d'educadors/es.

3.- Funcions, aportacions i obligacions de l'empresa adjudicatària

L'empresa o empreses adjudicatàries tindran les funcions de:

- selecció ,coordinació i gestió de personal
- gestió econòmica
- control dels planings/horaris dels professionals
- assignació de tasques a cada professional.
- resolució de les dificultats de gestió/atenció
- supervisió dels/de les professionals i garantia de la qualitat tècnica del Servei
- supervisió de les actuacions
- compliment dels processos de planificació, execució i avaluació de la tasca
- presentar la informació estadística, registres o informacions puntuals que es sol·liciti per part de l'Ajuntament
- El Servei disposarà d'una pòlissa de cobertura de riscos de responsabilitat civil general.
- Infraestructura explicitada.
- Suport informàtic necessari.

A més, haurà de:

Regidoria de Benestar i Drets Socials
Avda. Gabriel Alomar, núm.18, 1er

6

Plec de prescripcions tècniques per a la contractació del Servei de Suport Familiar

- Participar a les reunions que s'especifiquen en aquest Plec de condicions i a d'altres a què sigui convocada pels responsables municipals del Servei.
- Respectar i complir les condicions econòmiques que s'especifiquen al Plec.
- Informar puntualment de totes les incidències del Servei que puguin influir directament en la prestació.
- Implementar les propostes de millora que presenti al projecte.
- L'empresa haurà de manifestar per escrit el seu compromís de complir els aspectes de confidencialitat de les dades personals, identificació del personal davant l'usuari i lleialtat amb l'Ajuntament de Palma. L'empresa haurà d'observar totes les normes de seguretat en el tractament de les dades i complir les indicacions de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- L'entitat adjudicatària el local així com mòbils un per cada educador/a, per facilitar la comunicació en cas de que sigui necessari pel bon funcionament del Servei.

4.- Funcions, aportacions i obligacions de l'ajuntament

L'Ajuntament assumirà les funcions de:

- responsabilitat del contracte
- control econòmic
- valoració de les actuacions
- seguiment
- resposta a les demandes
- informació del Servei a les famílies
- Amb aquesta finalitat la direcció tècnica municipal mantindrà reunions amb l'empresa adjudicatària.

Amb l'acord entre el referent tècnic municipal i l'empresa adjudicatària es podran modificar els aspectes d'organització i funcionament del servei que permetin la millor atenció als beneficiaris.

L'Ajuntament aportarà els mitjans econòmics, que s'especifiquen a l'apartat corresponent d'aquest plec.

5.- Control de sistemes de qualitat

Sistemes de qualitat

L'adjudicatari ha de definir quins sistemes de control de qualitat aplicarà en el seguiment del servei per garantir el seu bon funcionament. En el projecte tècnic, definirà els processos d'atenció i gestió. L'Ajuntament, de manera complementària, podrà realitzar un seguiment del servei que reben els ciutadans si ho considera oportú.

Instruments de registre.

El personal del servei utilitzarà els models de sistema de registre vigents a la Regidoria de Benestar i Drets Socials

Les intervencions que es realitzin es detallaran en format digital amb una periodicitat mensual, aquest registre s'inclourà a la carpeta digital de projecte dels centres de serveis socials corresponents.

6.- Memòries

La informació generada pel sistema de registre és propietat municipal i a la finalització del contracte s'entregarà ordenada a la Regidoria de Benestar i Drets Socials

L'empresa adjudicatària presentarà la memòria (amb les seves dos modalitats temporals) i un resum de seguiment bàsic de periodicitat mensual.

Presentació de memòries.

MEMÒRIA FINAL. La memòria final del contracte que s'haurà de presentar al darrer mes de gestió del servei i prèvia la finalització del servei.

MEMÒRIA ANY NATURAL.- Abans del 31 de gener de cada any s'haurà de presentar memòria de l'any anterior, sigui quin sigui el període de gestió del servei.

La memòria ha de respectar formalment la denominació i tots els requisits d'imatge com a servei municipal, seguint les indicacions i requeriments formals de l'Ajuntament de Palma. La memòria haurà de contemplar els següents punts, amb valoracions quantitatives i qualitatives.

Guió Bàsic de les Memòries:

1. Presentació del servei municipal
2. Dades d'Identificació del servei municipal
 - Localització i oferta de servei
 - Durada de la contractació i del moment al que fa referència la memòria.
3. Dades del servei prestat
 - Població atesa
 - Tipologia de les intervencions
 - Resultats obtinguts
 - Suggestiments i observacions.
4. Dades econòmiques de la gestió del servei
 - Memòria econòmica del servei
5. Anàlisi de la informació

L'anàlisi de la informació haurà de donar resposta com a mínim a quatre aspectes:

- L'ajust entre les necessitats socials detectades i la oferta de servei realitzada.
- La producció de serveis aconseguida en termes d'impacte, és a dir, la diferència entre el diagnòstic inicial i el final.
- L'anàlisi entre els costos i els serveis donats (eficiència)
- Propostes de millora i ajusts programàtics necessaris.

L'empresa adjudicatària aportarà el sistema informatiu que, una vegada finalitzat el contracte, passarà a ser propietat de l'Ajuntament.

A més d'aquestes memòries, l'Ajuntament de Palma, en qualsevol moment i en relació a un període concret, podrà sol·licitar a l'empresa adjudicatària dades referents a l'execució del Servei.

7.- Imatge i difusió

La difusió del servei anirà a càrrec de l'Ajuntament. Des de l'Ajuntament es podran proposar sistemes de difusió conjunta. Qualsevol tipus de difusió que realitza l'adjudicatari haurà de comptar amb el vistiplau del funcionari inspector del Servei.

La difusió sempre ha de dur el logotip municipal i serà supervisada pel gabinet d'imatge de l'Ajuntament.

8.- Durada del servei

L'inici serà previsiblement l'1 de desembre de 2017 finalitzant dia 30 de novembre de 2019. La durada del contracte serà de 24 mesos amb possibilitat de pròrroga per 24 mesos més, en períodes màxims de 12 mesos.

9.- Drets i deures de les persones destinatàries

Els drets i deures de les persones destinatàries són els definits a la Llei 4/2009 de Serveis Socials de les Illes Balears, es reproduïxen a continuació els que són d'aplicació al contracte

Drets de les persones destinatàries de serveis socials:

1. Dret a rebre informació suficient i verídica
2. Dret a rebre la valoració de la seva situació i, si és procedent, la valoració de les necessitats socials dels familiars o de les persones que en tenen cura.
3. Dret a estar informades del procés d'intervenció social i a participar en l'elecció de prestacions entre les opcions que es presentin.
4. Dret a la confidencialitat respecte a la informació que coneguin els serveis socials, d'acord amb la legislació vigent
5. Dret a suggeriments i reclamacions
6. Dret a la continuïtat de la prestació de les sessions socioeducatives en les condicions establertes o convingudes
7. Dret a ser orientades cap a altres recursos alternatius que siguin necessaris

Deures de les persones usuàries de serveis socials :

1. Complir les normes, els requisits, les condicions i els procediments establerts en les sessions socioeducatives
2. Facilitar informació verídica sobre les circumstàncies personals, familiars i econòmiques, sempre que el seu coneixement sigui necessari per valorar i atendre la seva situació, i també comunicar les variacions que es produeixin
3. Informar sobre qualsevol canvi que es produeixi quant a la seva situació personal, familiar, social i econòmica que pugui donar lloc a modificar la participació en les sessions socioeducatives.
4. La resta de deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis de la regidoria.

10.- Titularitat

L'Ajuntament de Palma és el titular del Servei. La denominació que s'utilitzarà serà:

SERVEI de suport familiar
AJUNTAMENT DE PALMA (amb el logotip i escut oficial)
REGIDORIA DE Benestar i Drets Socials
Gestió : Denominació del contractista.

Tota la informació del Servei és propietat municipal i no podrà emprar-se sense l'autorització expressa de l'Ajuntament de Palma. La difusió del Servei portarà el logotip municipal i tindrà el vist i plau del gabinet d'imatge de l'Ajuntament.

11.- Prevenció de riscos laborals

Les empreses interessades hauran de complir els següents requisits:

Servei de prevenció i avaluacions de riscos. Acreditar disposar de servei de prevenció de riscos laborals (o les altres alternatives que permet la llei de prevenció), i haver realitzat l'avaluació de riscos als seus centres de treball, així com l'avaluació dels riscos dels treballs a realitzar.

Eines, equips, productes i matèries. Relació del tipus d'eines, equips, productes i matèries que es fan servir a la seva feina, informació dels riscos intrínsecs i acreditació de les homologacions i les fitxes de seguretat corresponents. Eines, equips, productes i matèries seran adequats al treball que s'hagi de realitzar, segurs, i es trobaran en correcte estat d'acord amb la normativa que els hi sigui d'aplicació.

Formació del personal. Relació nominal del personal i acreditació de la formació del seu personal en la utilització de les eines, equips, productes i matèries esmentades al paràgraf anterior. També s'haurà d'acreditar la formació en prevenció de riscos laborals de les persones treballadores i en la utilització dels equips de protecció col·lectiva i individual.

Precaucions, mesures de prevenció i equips de protecció individual. Informar de les precaucions, mesures de prevenció i equips de protecció individual que s'hagin d'adoptar per a la utilització de les eines, equips, productes i matèries primeres. L'empresa contractista haurà de subministrar als seus treballadors els equips de protecció individual i garantir i vetllar pel seu correcte manteniment, eficàcia i bon ús.

Instruccions, procediments de treball i estudis de seguretat. Posar en coneixement d'aquest Ajuntament les instruccions i els procediments de treball proporcionats als seus treballadors respecte de les feines que hagin resultat contractades. Si l'empresa duu a terme activitats tractades a l'RD 1627/97 sobre obres de construcció haurà de presentar els corresponents estudis de seguretat especificats al RD.

Responsable coordinador de seguretat. Disposar d'un responsable de la coordinació amb matèria de prevenció amb l'Ajuntament. Si l'empresa duu a terme activitats previstes a l'RD 1627/97, sobre obres de construcció, aquest responsable coincidirà amb el coordinador assenyalat al RD esmentat.

12.- Pressupost màxim de licitació *

Pressupost màxim de licitació del servei	ANY 2018 (12 mesos)	ANY 2019 (12 mesos)	TOTAL
Despeses Personal	196.034,00 €	197.984,00 €	394.018,00 €
Benefici Industrial (3%)	5.881,02 €	5.939,52 €	11.820,54 €
Despeses Generals (10%)	19.603,40 €	19.798,40 €	39.401,80 €
Base Imposable	221.518,42 €	223.721,92 €	445.240,34 €
IVA (10%)	22.151,84 €	22.372,19 €	44.524,03 €
TOTAL	243.670,26 €	246.094,11 €	489.764,37 €

Palma, 29 de maig de 2017

El cap de la secció d'Infància, Família i Joves


Marcel·lí Fernández

* Aquest punt 12 no és de la nova responsabilitat.

Regidoria de Benestar i Drets Socials
Avinguda Gabriel Alomar, núm.18, 1er

11

Plec de prescripcions tècniques per a la contractació del Servei de Suport Familiar