

ANUNCIOS**DEPARTAMENTO DE DERECHOS SOCIALES E INCLUSIÓN**

RESOLUCIÓN DSI/3950/2024, de 31 de octubre, por la que se incluye el anexo 55 en la Orden TSF/218/2020, de 16 de diciembre, para la provisión de los servicios de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública, correspondiente a las condiciones de ejecución para el Servicio Experimental de Protección de Emergencia de Jóvenes Migrados Solos (SPE), en régimen de gestión delegada, y se modifica el anexo 19, correspondiente a las condiciones de ejecución para el Servicio Experimental de Protección de Emergencia de Jóvenes Migrados Solos (SPE), en régimen de concierto social.

El artículo 166 del Estatuto de autonomía de Cataluña atribuye a la Generalitat la competencia exclusiva en materia de servicios sociales, que incluye, entre otros, la regulación y la ordenación de la actividad de servicios sociales, así como la regulación y la ordenación de las entidades, los servicios y los establecimientos públicos y privados que prestan servicios sociales en Cataluña.

Haciendo uso de esta competencia se aprobó la Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales, que en su artículo 2 configura un sistema público de servicios sociales, articulado a partir de una Cartera de servicios sociales, integrado por los servicios sociales de titularidad pública y los de titularidad privada acreditados y concertados por la Administración. Todos estos servicios configuran la Red de Servicios Sociales de Atención Pública.

El artículo 70 de la Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales, establece que las entidades de iniciativa privada pueden formar parte de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública, por lo que deberán estar acreditadas por la administración competente en materia de servicios sociales, y que el procedimiento para otorgar la acreditación se debe regular reglamentariamente.

Por otra parte, la Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública y por la que se deroga la Directiva 2004/18/CE establece unos regímenes de contratación particulares para los servicios sociales y otros servicios específicos y reconoce una amplia libertad a los estados miembros para establecer, bajo los principios de publicidad, libre concurrencia y no discriminación, el régimen jurídico que consideren más adecuado a la naturaleza y finalidad de estos servicios, tanto de naturaleza contractual como no contractual.

De acuerdo con lo previsto en la mencionada Directiva, el Decreto ley 3/2016, de 31 de mayo, de medidas urgentes en materia de contratación pública, en su disposición adicional tercera prescribe la aplicación de fórmulas no contractuales para gestionar los servicios sociales. En este sentido, el artículo 11.6 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, dispone que queda excluida de esta Ley la prestación de servicios sociales por entidades privadas, siempre que esta se haga sin necesidad de suscribir contratos públicos, por medio, entre otros, de la simple financiación de estos servicios o la concesión de licencias o autorizaciones a todas las entidades que cumplan con las condiciones que previamente haya fijado el poder adjudicador, sin límites ni cuotas, y que este sistema garantice una publicidad suficiente y se ajuste a los principios de transparencia y no discriminación.

En este marco normativo se ha aprobado el Decreto 69/2020, de 14 de julio, de acreditación, concierto social y gestión delegada en la Red de Servicios Sociales de Atención Pública, que responde a la necesidad de regular el régimen jurídico de la acreditación de entidades de servicios sociales privadas exigible para que puedan ser proveedoras de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública y también de establecer el régimen jurídico del concierto social y la gestión delegada como sistema de provisión de los servicios sociales de la mencionada red. Este sistema garantiza que las entidades de servicios sociales cumplan los estándares de calidad exigibles, de modo que, con financiación, acceso y control públicos, y de acuerdo con los principios de transparencia, publicidad, concurrencia, igualdad y no discriminación, se pueda dar una respuesta eficaz, ágil, adecuada y de calidad a las necesidades de atención personalizada e integral de las personas, y al mismo tiempo dotar al sector de seguridad jurídica y estabilidad y del reconocimiento laboral y social necesario de los colectivos profesionales.

La disposición adicional segunda del Decreto 69/2020, de 14 de julio, establece que se faculta a la persona titular del departamento competente en materia de servicios sociales para que dicte las disposiciones

CVE-DOGC-B-24311030-2024

necesarias para desplegar y ejecutar este Decreto.

En este sentido, el 21 de diciembre de 2020 se publicó la Orden TSF/218/2020, de 16 de diciembre, para la provisión de los servicios de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública, que regula el régimen jurídico de la provisión de los servicios de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública mediante el concierto social y la gestión delegada, y establece los requisitos que deberán cumplir todas las entidades de servicios sociales privadas para que puedan concurrir libremente para ser proveedoras.

Esta Orden consta de una serie de anexos en los que se concretan las condiciones funcionales y materiales que se deberán cumplir en la prestación de diferentes tipologías de servicios, en el marco de las disposiciones del Decreto 284/1996, de 23 de julio, de regulación del Sistema Catalán de Servicios Sociales, la Cartera de servicios sociales y la normativa vigente.

El punto 2 de la disposición adicional de la mencionada Orden habilita a la persona titular del departamento competente en materia de servicios sociales para añadir a esta Orden y modificar, mediante una resolución, los anexos que regulan las condiciones de ejecución y los criterios de provisión para cada tipología de servicio.

Con motivo de la llegada masiva de menores de edad extranjeros no acompañados a Cataluña, la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia se vio obligada a buscar nuevas fórmulas para atender la realidad específica de estos menores de edad y propuso la creación del Servicio Experimental de Protección de Emergencia, con el objetivo de dar respuesta a la necesidad de disponer de un equipamiento donde se diera una atención de calidad en el momento de la llegada de estos jóvenes, y que garantizara, además, la identificación, la revisión médica, la protección internacional, la atención psicológica, etc.

Así pues, el Servicio de Protección de Emergencia se inscribió en la Cartera de servicios sociales vigente, concretamente en el epígrafe 1.3.1, aprobado por el Decreto 142/2010, de 11 de octubre, por el que se aprueba la Cartera de servicios sociales 2010-2011, como un servicio experimental, dado que se cumplían los requisitos previstos para su creación.

Las condiciones de ejecución del Servicio Experimental de Protección de Emergencia de Jóvenes Migrados Solos, en régimen de concertación social, estaban detalladas en el anexo 19 de la Orden TSF/218/2020, de 16 de diciembre, pero faltaba el anexo que regulaba las condiciones de ejecución de esta tipología de servicio en régimen de gestión delegada.

La revisión de las condiciones de ejecución del Servicio Experimental de Protección de Emergencia en régimen de gestión delegada ha hecho aflorar alguna incoherencia en los perfiles de los profesionales que se deben adscribir a este Servicio. Por este motivo, con el fin de garantizar que las condiciones de ejecución del Servicio Experimental de Protección de Emergencia, tanto si está en régimen de concertación social como en régimen de gestión delegada, sean las mismas, excepto las obligaciones referidas al edificio y las instalaciones donde se presta el servicio, es necesario modificar el anexo 19 en los puntos que serían discrepantes con el anexo 55.

El artículo 3.8.2 del Decreto 133/2024, de 11 de agosto, de creación, denominación y determinación del ámbito de competencia de los departamentos en los que se organiza el Gobierno y la Administración de la Generalitat de Catalunya, atribuye al Departamento de Derechos Sociales e Inclusión las políticas de la infancia y la adolescencia.

De acuerdo con el artículo 143 del Decreto 289/2016, de 30 de agosto, de reestructuración del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, actualmente Departamento de Derechos Sociales e Inclusión, se crea la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia y se especifican sus funciones.

Por todo lo expuesto, haciendo uso de las facultades que me otorga el punto 2 de la disposición adicional de la Orden TSF/218/2020, de 16 de diciembre, para la provisión de los servicios de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública,

Resuelvo:

1. Incluir en la Orden TSF/218/2020, de 16 de diciembre, para la provisión de los servicios de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública el anexo 55, relativo a las condiciones de ejecución del Servicio Experimental de Protección de Emergencia de Jóvenes Migrados Solos (SPE), en régimen de gestión delegada, con el redactado que se anexa a esta Resolución.

2. Modificar el anexo 19 de la Orden TSF/218/2020, de 16 de diciembre, relativo a las condiciones de

CVE-DOGC-B-24311030-2024

ejecución del Servicio Experimental de Protección de Emergencia de Jóvenes Migrados Solos (SPE), en régimen de concierto social.

3. Esta Resolución tiene efectos desde el día siguiente al de su publicación en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*.

Barcelona, 31 de octubre de 2024

Mónica Martínez Bravo

Consejera de Derechos Sociales e Inclusión

Anexo 55

Condiciones de ejecución, en régimen de gestión delegada, del Servicio Experimental de Protección de Emergencia de Jóvenes Migrados Solos (SPE)

1 Definición, personas destinatarias y objetivos

Definición

El Servicio de Protección de Emergencia es un servicio residencial temporal que proporciona la atención integral a los jóvenes migrados solos que llegan al territorio y garantiza la cobertura de sus necesidades básicas de alojamiento, manutención y cuidado de la salud. También se llevan a cabo las primeras actuaciones de identificación y de documentación, de localización y comunicación con los familiares, y derivación hacia recursos ordinarios de la Cartera de servicios sociales o hacia centros de primera acogida y atención integral para jóvenes migrados solos del sistema de protección.

Este Servicio proporcionará una primera acogida para realizar una observación, que deberá ser de 7 a 14 días como máximo. Está disponible las 24 horas todos los días del año.

Personas destinatarias

La población atendida corresponde a jóvenes migrados solos menores de edad (o presuntamente menores de edad) que llegan a Cataluña y no tienen, o manifiestan que no tienen, ningún familiar en el territorio.

Se trata de personas usuarias de entre 14 y 17 años que están en una situación de atención inmediata o de desamparo preventivo (medidas cautelares) de las que no se conoce ningún adulto que se pueda hacer cargo de su guarda.

Objetivos

El objetivo principal del Servicio de Protección de Emergencia es prestar la primera acogida y proporcionar alojamiento, información, asistencia integral y manutención a personas menores de edad extranjeras no acompañadas recién llegadas a Cataluña.

2 Funciones

Realizar la primera acogida de jóvenes migrados solos. Las funciones se concretan, como mínimo, en tener cubiertas las necesidades básicas en el primer momento de llegada de las personas usuarias a nuestro territorio, como la higiene, la alimentación, el apoyo afectivo, el vestuario y la salud, y llevar a cabo una

CVE-DOGC-B-24311030-2024

primera valoración para orientar los recursos que necesita cada joven.

Las funciones específicas son las siguientes:

- a) Asumir la guarda de estas personas menores de edad y ejercer las funciones inherentes a esta, bajo tutela y control de la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia (en adelante, la DGAIA).
- b) Efectuar la valoración, la orientación y la prestación de los apoyos necesarios para garantizar el bienestar integral del adolescente acogido.
- c) Realizar un primer análisis del proyecto migratorio y de vida de la persona atendida. Averiguar si hay familia en el territorio que pueda acoger al joven migrado.
- d) Asesorar a los y las jóvenes con respecto a su situación legal en Cataluña, valorar si es necesario que soliciten protección internacional.
- e) Ofrecer a los usuarios un marco de referencia afectiva que le proporcione la seguridad necesaria y que potencie el establecimiento de relaciones satisfactorias con sus semejantes.
- f) Efectuar la valoración y la orientación hacia los demás servicios comunitarios o del sistema de protección, mediante la elaboración de un informe.
- g) Gestionar la documentación personal formulando la demanda al país de origen de la documentación identificativa y, si ya dispone, iniciar la tramitación de pasaporte o residencia.
- h) Apoyar al joven o la joven en el proceso de determinación de la edad. De forma más concreta, la entidad proveedora deberá:
 - Servir de puente entre la llegada y la derivación a un recurso de estancia más larga.
 - Ofrecer una alternativa al medio familiar inexistente.
 - Ejercer el acompañamiento social, legal y educativo.
 - Prestar servicios de alojamiento temporal.
 - Orientar al o la joven en relación con la formación que puede realizar durante su estancia.

3 Organización

La organización del Servicio de Protección de Emergencia se detalla a continuación.

3.1 Instrumentos técnicos específicos del SPE con respecto a la respuesta institucional como servicio

a) Proyecto educativo del SPE

Cada SPE tiene su propio proyecto educativo, en el cual se definen las particularidades territoriales, infraestructurales, de entorno y características propias de cada servicio.

b) Reglamento de régimen interno (RRI)

El RRI recogerá el conjunto de criterios y normas que aseguran a la buena organización y el buen funcionamiento en todos los aspectos. En el caso del SPE, se deberá revisar su contenido cada tres años. El órgano competente de la DGAIA deberá aprobar su contenido a este efecto y podrá instar su modificación en cualquier momento.

Así, el contenido básico del RRI es el siguiente:

Los órganos del centro.

Sus funciones.

La normativa y los criterios del centro. El procedimiento de funcionamiento.

Los derechos y deberes de los adolescentes y jóvenes acogidos en el centro.

Los calendarios.

Los controles y la supervisión.

Las acciones educativas reparadoras.

c) Programación anual

La programación anual es el documento formado por el conjunto de objetivos, procedimientos y técnicas que ordenan las acciones que deberá desarrollar el SPE a lo largo de un año, con la temporalización de los objetivos y haciendo operativas las acciones. Esta programación se deberá entregar al organismo competente de la DGAIA para que la valore durante el primer trimestre del año, y también se deberá incluir el presupuesto económico previsto.

Se elaborará una vez al año y consistirá en la planificación y la concreción, en el terreno práctico y en un espacio determinado, de las acciones mediante las cuales se desarrolla la vida cotidiana en el servicio.

d) Memoria técnica anual

La memoria técnica anual es un instrumento que recoge las evaluaciones anteriores de la programación anual correspondiente. Deberá facilitar la toma de decisiones y sintetizar los objetivos que hay que programar para el año siguiente. Si el órgano competente de la DGAIA lo solicita, también deberá incluir la memoria económica o auditoría. Esta memoria deberá incluir indicadores que permitan la evaluación general del servicio.

Contiene una síntesis del desarrollo del proyecto, siguiendo la programación anual y el proyecto educativo, durante el año en cuestión, así como los resultados evaluados por el equipo educativo.

e) Agenda / diario

Es la recopilación de actividades, incidencias y hechos destacables que han tenido lugar en un determinado turno de trabajo a fin de que el siguiente turno esté enterado de los hechos ocurridos en el centro. Constituye una de las herramientas más importantes de comunicación interna entre los diferentes turnos de trabajo del equipo educativo.

f) Sistemas de información (Sini@)

De conformidad con el artículo 25 de la Ley 14/2010, de 27 de mayo, de los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia, la información y gestión del SPE se integra en el Sistema de Información y Gestión en Infancia y Adolescencia.

3.2 Instrumentos técnicos con respecto al trabajo directo con las personas usuarias y sus familias

Los elementos técnicos para llevar a cabo esta tarea son los siguientes:

a) El protocolo de observación (PO)

El protocolo de observación (PO) es la guía que facilita la observación del adolescente los primeros días de ingreso y permite elaborar el proyecto educativo individual. El PO se elabora durante los primeros días en los que la persona usuaria llega al SPE.

b) El proyecto educativo individual (PEI)

El proyecto educativo individual es un instrumento técnico que tiene la función de facilitar y concretar la atención individualizada de cada adolescente. Deberán constar los objetivos educativos que se pretenden trabajar con aquel adolescente, de acuerdo con su PO, la evolución del proceso personal y las estrategias de intervención que hay que utilizar. El PEI debe prever los sistemas de evaluación de la acción educativa y de la evolución de la persona usuaria, de modo que se puedan revisar los objetivos propuestos en función de su evolución. Dependerá del tiempo de estancia del adolescente en el SPE, si el tiempo de estancia es de 15 días o inferior se deberán marcar líneas generales de trabajo que hay que seguir trabajando en el recurso siguiente. En caso de que el tiempo de estancia sea superior a 15 días, se harán constar los objetivos educativos que se pretenden trabajar y las estrategias de intervención que se utilizarán.

La persona educadora referente, a partir de la recogida de información de todos los agentes implicados y de forma conjunta con el equipo, es la responsable del diseño de los objetivos de trabajo que se deberán visualizar en el PEI.

c) El informe propuesta / informe de observación y derivación

Este servicio proporciona una primera acogida para realizar una observación que, normalmente, deberá ser de 7 a 14 días como máximo. En este supuesto, se debe elaborar el informe de observación y de derivación al nuevo recurso adonde pueda ir el o la joven. Si la estancia, por diferentes motivos y circunstancias, se debe prorrogar más allá de 15 días, se deberá realizar el informe propuesta, en el que se deben recoger toda la información relevante y los datos del PO y se deberán incluir las líneas de trabajo fundamentales.

d) El comunicado de incidencias

Hay que comunicar los incidentes graves y las incidencias sanitarias urgentes, tanto al tutor y familiares como a los agentes técnicos que intervienen en el caso. Se debe exponer el incidente y la relación de los hechos, las intervenciones que se han llevado a cabo y la evaluación, siguiendo los criterios de la DGAIA.

e) La comparecencia

A petición de la DGAIA/EAIA o por decisión del equipo del SPE, se podrá poner por escrito el relato de una comparecencia del adolescente y familia. En la comparecencia, el adolescente expone las demandas o necesidades de las que deberá quedar constancia escrita.

En cualquier momento, la persona usuaria podrá solicitar hacer una comparecencia por escrito a cualquier educador del servicio.

3.3 Organización de la participación y la dinámica de los adolescentes en el SPE

Asamblea de niños y niñas

La asamblea de niños y niñas es uno de los vehículos que posibilita a los adolescentes y jóvenes la participación real en la organización y la dinámica del SPE. Se deben tratar temas relativos al funcionamiento de la vida cotidiana y la organización que afecten al grupo y que no entren en contradicción con la normativa establecida, ni con el proyecto educativo.

Las propuestas, ideas, quejas, etc. se pueden presentar al equipo educativo, así como las peticiones y las sugerencias con respecto a la modificación de cuestiones relativas a la dinámica cotidiana del servicio, de forma puntual o permanente. Los y las jóvenes asistentes tienen voz y voto.

Se prevén, como temas habituales de debate, la organización y la toma de responsabilidades sobre las tareas domésticas, los menús, los conflictos internos, las propuestas de actividades, entre otros.

Hay que establecer, y así lo debe manifestar la asamblea de niños y niñas, el compromiso de la dirección del SPE de dar respuesta a las peticiones en un sentido u otro, así como determinar la vinculación de la participación de los adolescentes en las decisiones que les afecten.

Sin perjuicio de lo anterior, se deberá constituir el Consejo de Participación, de conformidad con el Decreto 202/2009, de 22 de diciembre, de los órganos de participación y de coordinación del Sistema Catalán de Servicios Sociales.

3.4 Criterios de los horarios generales de los adolescentes

El horario de vida cotidiana es un elemento clave para la organización. Aporta orden y ayuda a la estructura del día a día del servicio, de modo que es especialmente importante para los adolescentes o jóvenes que carecen gravemente de elementos estructurantes.

El horario establecido se adapta a las necesidades y los intereses de las personas usuarias en los diferentes periodos o días concretos: escuela, vacaciones, días de fiesta o de actividades extraordinarias. Deberá incluir la coordinación necesaria interna y externa.

Estos horarios deberán respetar siempre lo siguiente:

a) Las necesidades biológicas de los adolescentes, fundamentalmente en cuanto a la alimentación, la higiene y el reposo.

b) Las necesidades formativas y escolares. Se debe fijar un tiempo para el estudio y el refuerzo escolar, en caso de que se lleven a cabo si la estancia se prolonga más de lo establecido.

c) Las necesidades lúdicas y de recreo, para jugar y relacionarse.

d) La necesidad de espacios para la relación cotidiana (adolescentes y jóvenes, familia y equipo educativo).

Las actividades que se organicen durante fines de semana, festivos y periodos de vacaciones deberán potenciar al máximo el contacto entre las personas usuarias y sus familias, si las hay.

3.5 Relación con el entorno

Los adolescentes atendidos en el SPE se deberán integrar en su entorno y participar en las actividades lúdicas, deportivas, culturales, etc. que tengan lugar en la población o comarca de acogida.

4 Organigrama y recursos humanos

La entidad debe garantizar que el SPE disponga del personal necesario para la atención correcta de las personas usuarias de forma continua las 24 horas todos los días del año.

Los servicios generales, sustitutorios del hogar (lavandería, cocina, mantenimiento y limpieza), se deberán proveer con el personal que no preste servicios de atención directa, sin perjuicio de la colaboración que pueda llevar a cabo en esos ámbitos el personal de atención directa.

El personal de atención directa deberá estar formado por un director o directora (profesional con titulación universitaria en el ámbito de las ciencias sociales) de un equipo educativo compuesto por educadores y educadoras sociales e integradores e integradoras sociales, preferentemente con experiencia en el ámbito de la infancia y la adolescencia en riesgo y la atención de menores de edad migrados, y un equipo técnico compuesto por un trabajador o trabajadora social y un psicólogo o psicóloga y personal del ámbito sanitario.

El personal de atención directa (equipo educativo, equipo técnico y dirección) no podrá ser subcontratado.

El Servicio de Protección de Emergencia deberá disponer de profesionales suficientes con un mínimo para cada perfil profesional.

Con el fin de calcular la ratio de educadores que debe tener el centro, se debe considerar la jornada laboral establecida de acuerdo con el convenio colectivo de aplicación vigente. En concreto, la ratio estará constituida por un director o directora responsable y un equipo educativo que cumplirá la ratio mínima de 0,15 establecida en la Cartera de servicios para centro residencial, y garantizará la presencia de un educador o educadora social por turno, y el resto del equipo educativo podrá estar compuesto por integradores e integradoras sociales.

En relación con el equipo técnico, se deberá disponer de un psicólogo o psicóloga y de un trabajador o trabajadora social, ambos a jornada completa.

Cada centro deberá disponer de personal de administración y servicios generales en función de su dimensión y estructura.

En la resolución de convocatoria de provisión se debe establecer el número de profesionales según el número de plazas de cada recurso, especialmente con respecto a la presencia de recursos humanos opcionales.

La entidad deberá disponer y aplicar un programa anual de formación continua y de actualización en las técnicas de atención a los adolescentes, para los profesionales del centro, en sus diferentes ámbitos de actuación.

La entidad deberá garantizar, por medios propios o ajenos, la formación del personal con respecto a las prácticas correctas de higiene y manipulación de alimentos.

4.1 Recursos humanos obligatorios

a) Equipo directivo obligatorio

Director o directora

Cada centro de protección de emergencia deberá tener un director o directora profesional a jornada completa que deberá asumir la responsabilidad de las guardas de las personas usuarias y que, en última instancia, decidirá sobre las cuestiones que hagan referencia a los adolescentes.

Este director o directora deberá asumir las funciones establecidas en la legislación vigente en cuanto a las responsabilidades de las guardas de los adolescentes del centro. La titulación de la que debe disponer es la de licenciatura o diplomatura universitaria, o bien grado, preferentemente en Pedagogía, Psicología o Educación Social, y deberá tener experiencia en infancia y adolescencia en situación de desprotección y alto riesgo social.

Sus funciones específicas se detallan en el documento Perfil profesional: responsable de centros residenciales de acción educativa y centros de acogimiento para la infancia y la adolescencia, aprobado el 27 de noviembre de 1998 por el Comité de Expertas y Expertos en Formación en el Ámbito de la Acción Social, o bien el documento que lo sustituya y que está publicado en el web del Departamento. Es responsable del cumplimiento de las funciones encomendadas al SPE.

b) Equipo educativo obligatorio

Educador o educadora social

Los usuarios deberán disponer de los educadores y educadoras sociales, siguiendo las ratios que se han indicado anteriormente. Es el profesional específico que realiza el trabajo educativo con los jóvenes en el

CVE-DOGC-B-24311030-2024

marco de la convivencia diaria, mediante la utilización de los recursos normalizadores del entorno comunitario. Cada joven dispondrá de un referente educativo entre los educadores del centro que le hará un seguimiento más directo y que será responsable de la elaboración de su PEI, que deberá trabajar conjuntamente con él.

Las funciones de la persona educadora referente y del equipo educativo deberán ser por analogía, en la medida de lo posible, las que se definen en el documento Perfil profesional: educador/a social de centros residenciales de acción educativa y de centros de acogimiento para niños y adolescentes, aprobado por el Comité de Expertas y Expertos en Formación en el Ámbito de la Acción Social el 28 de enero de 2010, o bien el documento que lo sustituya y que está publicado en el [web](#) del Departamento.

Integrador o integradora social

Los usuarios deberán disponer de los integradores e integradoras sociales, siguiendo las ratios que se han indicado anteriormente.

Sus funciones consistirán en programar, organizar, implementar y evaluar las intervenciones de integración social aplicando estrategias y técnicas específicas, destinadas a dar apoyo a los jóvenes acogidos en el centro, que promuevan la igualdad de oportunidades, actúen en todo momento con una actitud de respeto hacia las personas destinatarias y garanticen la creación de entornos seguros. Esto puede incluir la creación de talleres y actividades de integración.

Sus funciones son, aparte de las funciones específicas detalladas en este anexo, por analogía, en la medida de lo posible, las detalladas en la Orden ENS/162/2017, de 19 de julio, que regula el ciclo superior de integrador social.

c) Equipo técnico interdisciplinario

Este equipo tiene la función de recabar toda la información del caso y examinar, explorar y valorar las circunstancias, la situación y las necesidades de los usuarios para emitir un informe diagnóstico interdisciplinario que posibilite la elaboración de la propuesta de medida más adecuada. La exploración diagnóstica unidisciplinaria de cada profesional y la observación del educador tutor se deberán globalizar e integrar en el trabajo interdisciplinario. Estará formado por los siguientes profesionales:

Trabajador o trabajadora social

Sus funciones son, aparte de las funciones específicas detalladas en este anexo, por analogía, en la medida de lo posible, las detalladas en el documento Perfil profesional: titulado universitario en trabajo social de los servicios de centros de acogimiento para niños y adolescentes, aprobado por el Comité de Expertas y Expertos en Formación en el Ámbito de la Acción Social en enero de 2010, o bien el documento que lo sustituya y que está publicado en el [web](#) del Departamento.

Psicólogo o psicóloga

Sus funciones son, aparte de las funciones específicas detalladas en este anexo, por analogía, en la medida de lo posible, las detalladas en el documento Perfil profesional: titulado universitario en psicología de los servicios de centros de acogimiento para niños y adolescentes, aprobado por el Comité de Expertas y Expertos en Formación en el Ámbito de la Acción Social en enero de 2010, o bien el documento que lo sustituya y que está publicado en el [web](#) del Departamento.

d) Personal del ámbito sanitario: enfermero o enfermera o médico o médica

Visto el perfil de los usuarios, el servicio deberá contar con un profesional del ámbito sanitario. Debe disponer de la titulación que lo habilite para poder ejercer. Entre otras, según la titulación, podrá tener funciones de diagnóstico, tratamiento, prescripción médica, atención sanitaria y preparación de medicación, acompañamientos médicos cuando sea necesario y participación en el proyecto de salud del centro.

e) Mediador o mediadora intercultural

Teniendo en cuenta el perfil de los usuarios, el SPE deberá disponer de un mediador o mediadora intercultural que disponga del ciclo formativo superior de integrador social o certificado de profesionalidad de mediación comunitaria que pueda ejercer de traductor o intérprete que permita mejorar la comunicación con los menores de edad atendidos, facilitando el conocimiento de la situación del adolescente por parte de los y las profesionales. Sus funciones son, aparte de las funciones específicas detalladas en este anexo, por analogía, en la medida de lo posible, las detalladas en la Orden ENS/162/2017, de 19 de julio, que regula el ciclo superior de integrador social.

f) Personal de administración y servicios

Cada centro residencial deberá disponer del personal de administración y servicios generales (cocina, limpieza,

mantenimiento, vigilancia y seguridad, transporte, etc.) necesario en función de los programas que lleve a cabo y de su dimensión y estructura.

4.2 Recursos humanos opcionales

El servicio podrá disponer de perfiles profesionales opcionales de apoyo técnico en función de las necesidades de las personas usuarias atendidas.

Técnico o técnica de inserción sociolaboral

Como trabajo complementario, los usuarios podrán disponer de técnico de inserción sociolaboral, si así lo requiere el perfil de usuarios que se deben atender.

El técnico o técnica de inserción sociolaboral acompaña al joven acogido en su proceso de inserción social y laboral. Por una parte, proporciona las herramientas y los recursos necesarios para mejorar su empleabilidad y desarrollar sus competencias profesionales y, por otra parte, potencia su incorporación social mediante el acceso a los recursos o sistemas de formación para garantizar la igualdad de oportunidades.

Sus funciones son, aparte de las funciones específicas detalladas en este anexo, por analogía, en la medida de lo posible, las detalladas en el documento Perfil profesional: técnico/a de inserción sociolaboral de los servicios para personas jóvenes en situación de vulnerabilidad o en riesgo de padecerla, aprobado por el Comité de Expertas y Expertos en Formación en el Ámbito de la Acción Social el 13 de mayo de 2015, o bien el documento que lo sustituya y que está publicado en el [web](#) del Departamento.

4.3 Voluntariado y prácticas académicas o profesionales

a) Personas voluntarias

La colaboración de personas voluntarias en el SPE se llevará a cabo de acuerdo con la Ley 25/2015, de 30 de julio, del voluntariado y de fomento del asociacionismo, y cumpliendo lo dispuesto en la Directriz general de actuación 1/2016, de 17 de febrero, sobre la gestión del voluntariado en los centros donde residen niños y adolescentes en situación de atención inmediata, guarda o tutela.

Del mismo modo, se deberá seguir el procedimiento que establece la Directriz general de actuación 1/2016, de 17 de febrero, que, entre otros requerimientos, regula la aprobación necesaria de la Subdirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia, a fin de poder efectuar la intervención de voluntariado propuesta por el centro residencial.

Se hace constar que siempre deberá articularse mediante el convenio correspondiente con las entidades de voluntariado legalmente registradas. No se admitirán colaboraciones de carácter individual.

Las personas voluntarias, en ningún caso, podrán sustituir las funciones del equipo educativo. Sus actuaciones se deben definir junto con el resto de profesionales del centro y las debe supervisar la entidad proveedora.

b) Personas en prácticas

Los SPE podrán disponer de colaboraciones de personas en prácticas procedentes de formaciones relacionadas (educadores sociales en todos los centros y trabajadores sociales, pedagogos y psicólogos en los centros tutorizados por los equipos técnicos). Esta colaboración se debe enmarcar dentro del convenio correspondiente firmado entre el centro formativo y la entidad que gestiona el recurso.

Los alumnos en prácticas deberán estar siempre acompañados por el profesional que se define como responsable del alumno, que debe ser un profesional del SPE. En ningún caso, los alumnos en prácticas podrán hacerse cargo de la gestión ni de las acciones educativas en ausencia de los profesionales. No podrán tener acceso a los expedientes de las personas usuarias residentes en el centro ni extraer ningún documento del centro.

El proceso de acogida y atención de los alumnos en prácticas se debe hacer de acuerdo con la *Guia de bones pràctiques per a centres del Sistema de protecció a la infància i l'adolescència* (Guía de buenas prácticas para centros del Sistema de protección a la infancia y la adolescencia) aprobada por la DGAIA o el documento que la sustituya. Esta guía se puede encontrar en la página principal del sitio web del DIXIT Centro de Documentación de Servicios Sociales, accesible desde el enlace <https://dixit.gencat.cat/ca/inici>.

El SPE, previa información de los alumnos, deberá comunicar a la persona responsable del servicio de la DGAIA los datos personales de los alumnos en prácticas, el perfil profesional, el horario de las prácticas, el tutor responsable y su disponibilidad horaria, el planteamiento inicial del proyecto, la tipología de las actividades que es necesario llevar a cabo dentro del plan de prácticas y el diseño del programa de intervención, con el fin de dar respuesta a las necesidades que se detecten en el centro donde se lleva a cabo el prácticum, así como la evaluación del prácticum.

5 Funcionamiento general

La entidad se compromete a atender en el SPE a los adolescentes que le sean confiados por el servicio correspondiente de la DGAIA. Las personas usuarias deben ingresar en el SPE a propuesta de la unidad de detección y prevención del maltrato infantil (UDEPMI), la unidad de jóvenes migrados solos o el servicio territorial correspondiente.

Dada la tipología de usuarios y la urgencia de los ingresos en estos recursos, no existe ningún criterio de exclusión.

Los criterios de funcionamiento de los servicios residenciales de la DGAIA hacia los adolescentes acogidos se detallan en la *Guia de bones pràctiques per a centres del Sistema de protecció a la infància i l'adolescència* (Guía de buenas prácticas para centros del Sistema de protección a la infancia y la adolescencia).

5.1 Líneas de intervención

Para el funcionamiento y la ejecución correctos del SPE, la entidad proveedora deberá realizar las actuaciones siguientes:

- a) Responsabilizarse de las incorporaciones y derivaciones de los usuarios, así como de sus procesos sociales y legales, asumiendo la guarda por delegación de la DGAIA.
- b) Informar del funcionamiento del proyecto a cada usuario y de la temporalidad del recurso.
- c) Recabar información general sobre los usuarios para ofrecerles la atención más adecuada.
- d) Observar la conducta de los usuarios e incidir sobre sus hábitos mientras dure su estancia.
- e) Orientarlos individualmente y fomentar la integración y la convivencia en los grupos sociales en los que se relacionan.
- f) Recoger y evaluar el proyecto migratorio, así como la situación personal y familiar del usuario, para elaborar el informe con la propuesta de medida más adecuada.
- g) Hacer cumplir a los usuarios las normas de funcionamiento del servicio.
- h) Mantener una presencia activa y constante e intervenir para solucionar las situaciones conflictivas que se produzcan con finalidad educativa, así como adoptar las decisiones que se consideren oportunas.
- i) Proporcionar un ambiente acogedor y tranquilo que favorezca la seguridad de los usuarios.
- j) Acompañar a los usuarios en las gestiones que sean necesarias.
- k) Tramitar la documentación personal.
- l) Informar a la DGAIA de las incidencias relevantes que se observen durante el tiempo de vigencia de la provisión.
- m) Colaborar con la DGAIA en la coordinación de las gestiones necesarias para la atención de los usuarios.

5.2 Los ejes transversales del SPE que deberán estar presentes en su funcionamiento general son los siguientes:

- a) Orientación hacia el empoderamiento del adolescente o joven en situación de desamparo.
- b) Intervención orientada a fomentar la adquisición de los hábitos necesarios para la preparación hacia la autonomía, así como la formación necesaria.
- c) Orientación clara hacia el fomento de las capacidades y la autonomía propias. Estos ejes se deben trabajar a partir de los aspectos siguientes:
 - Temporalidad. Viene determinada por la edad.
 - Participación. Implicación del adolescente o joven en su proyecto vital.
 - Trabajo en red, para facilitar la integración del adolescente en el entorno de acogida, fomentando la participación activa en todas las actividades y vinculándolo a los recursos del territorio.

5.3 Los procesos clave del funcionamiento del centro, en síntesis, son los siguientes:

CVE-DOGC-B-24311030-2024

- a) Ingreso: acogida y acompañamiento durante la acogida y el periodo de adaptación del centro.
- b) Contenidos trabajados en la tutoría, de acuerdo con lo establecido en el PEI.
- c) Vida cotidiana.
 - c.1) Se debe utilizar la vida cotidiana en el SPE como herramienta metodológica principal para educar, potenciar, capacitar, transmitir valores y dar seguridad a los adolescentes acogidos.
 - c.2) Se debe realizar un uso educativo de la normativa y las sanciones, de acuerdo con la Ley 14/2010, de 27 de mayo, y lo estipulado en el proyecto educativo y el RRI. Los jóvenes del centro deben conocer esta normativa.
 - c.3) Se establece un vínculo y acompañamiento en la elaboración de las pérdidas (luto migratorio).
 - c.4) Atención a la salud: protocolo de promoción y seguimiento de la salud y atención a la salud mental.
- d) Promoción de la autonomía y del desarrollo evolutivo: desarrollo del adolescente en función de la edad cronológica y madurativa para promover la autonomía (parámetros de psicología evolutiva).
- e) Formación académica: mejora del rendimiento escolar.
- f) Formación prelaboral e inserción laboral: diseño del itinerario formativo y laboral.
- g) Educación en el ocio y las relaciones con el entorno: utilización de los recursos de ocio y de deporte del entorno comunitario.
- h) Relación con la familia: se debe fomentar el contacto con la familia en el país de origen y realizar una búsqueda activa de posibles familiares en el territorio.
- i) Gestión de riesgos del adolescente:
 - i.1) Valoración de riesgos.
 - i.2) Fugas y no retornos.
 - i.3) Contención ante el conflicto.
 - i.4) Prevención de comportamientos sexuales abusivos entre iguales.
 - i.5) Prevención del consumo de drogas.
- j) Protección de los derechos del niño, del adolescente y de la familia: derecho del niño y adolescente a la información sobre el propio proceso, en función de su edad y capacidad, de acuerdo con la Ley 14/2010, de 27 de mayo.
- k) Desinternamiento.
 - k.1) Desinternamiento planificado y despedida con acompañamiento profesional.
 - k.2) Actuaciones según la motivación del desinternamiento.
- l) Otros programas específicos
 - l.1) Apoyo a la autonomía de los adolescentes de 16 a 18 años.
 - l.2) Formación afectivo-sexual y prevención de relaciones de pareja abusivas.
 - l.3) Discapacidad intelectual y otras discapacidades sobreañadidas derivadas de problemas de salud mental.
 - l.4) Acompañamiento a los adolescentes con enfermedades graves y en la muerte.

Como se trata de un servicio de protección de emergencia, toda la intervención deberá estar determinada por la duración de la estancia en el centro.

6 Sistema de información individualizado

Las personas usuarias acogidas en el SPE deben disponer de su expediente individual de modo que permita disponer de la información necesaria para prestar la atención requerida en cada momento del proceso de

CVE-DOGC-B-24311030-2024

atención.

Este expediente deberá estar protegido de acuerdo con lo dispuesto en la normativa de protección de datos personales con el fin de garantizar su confidencialidad.

El expediente de la persona usuaria debe permitir la continuidad de su atención integral durante su paso por el sistema de protección, por lo tanto, deberá permitir trazar su historia, incluida la anterior al ingreso y la que se produzca durante la estancia en el centro.

De este modo, la documentación que debe constar en el expediente del joven (antes del ingreso, durante su ingreso y en su desinternamiento) está en la *Guia de bones pràctiques per a centres del Sistema de protecció de la infància i l'adolescència* (Guía de buenas prácticas para centros del Sistema de protección de la infancia y la adolescencia).

Específicamente, a título enunciativo y como mínimo, las áreas en las que deberá estructurarse el expediente de la persona usuaria en el centro son las siguientes:

- a) Administrativa.
- b) Personal: DNI, NIE, documentación escolar, libro de familia, otra documentación personal del adolescente, etc.
- c) Familiar: síntesis evaluadoras, informe del EAIA, ETCA.
- d) De salud: tarjeta sanitaria, carné de vacunas, informes médicos, prescripciones de medicación, etc.
- e) Tutorial: PEIF, registro de tutorías, ISEF, seguimiento, hoja de registro de reuniones con el EAIA, registro de visitas familiares, etc.
- f) Psicopedagógica: informe psicológico, escolar, resolución y dictamen técnico facultativo del CAD, si procede, etc.
- g) De formación y laboral: notas, títulos, certificados, contratos laborales, etc.

7 Descripción estructural del equipamiento

Las condiciones físicas, materiales y arquitectónicas de los centros de protección se deberán adaptar a la normativa vigente en cada momento y deberán tener su inscripción en el Registro de entidades, servicios y establecimientos sociales (RESES).

Por lo tanto, el sitio donde se ubique el SPE debe cumplir los requisitos sanitarios, de seguridad, higiene y accesibilidad, entre otros, y adaptar sus condiciones térmicas y acústicas para garantizar la confortabilidad de los adolescentes acogidos.

La distribución estructural básica del SPE es la siguiente:

- a) Comedor.
- b) Sala de estar – espacio TIC y biblioteca.
- c) Un despacho para el equipo educativo (EE) del centro con conexiones a la red, teléfono e impresora, con espacio para archivar.
- d) Zona de habitaciones.
- e) Una cocina adecuada para preparar las comidas de todo el hogar simultáneamente.
- f) Zona de lavandería con lavadora y secadora.
- g) Baños completos, lavamanos, inodoro y ducha (su número dependerá de la cifra de usuarios de cada servicio).

En la habitación, cada adolescente debe disponer, preferentemente, de una cama individual, un armario con espacio suficiente para guardar sus efectos personales y una mesita de noche.

8 Obligaciones de la entidad

8.1 Obligaciones generales y en relación con el servicio

8.1.1 La entidad deberá prestar el servicio en las mejores condiciones posibles y con la continuidad necesaria, de acuerdo con los principios de buena fe y diligencia, y ajustarse estrictamente a las condiciones y las disposiciones legales que se le aplican.

8.1.2 La entidad debe conocer y aplicar, en todo caso, la legislación vigente en Cataluña, en el Estado y en la Unión Europea en materia de protección a la infancia, así como la Convención sobre los Derechos del Niño, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989, y el Convenio de 19 de octubre de 2006 relativo a la competencia, la ley aplicable, el reconocimiento, la ejecución y la cooperación en materia de responsabilidad parental y de medidas de protección de los niños, y la Conferencia de La Haya de Derecho Internacional Privado.

8.1.3 La entidad deberá cumplir los requisitos y las características que deben tener los instrumentos técnicos específicos del SPE con respecto a la respuesta institucional como servicio y los instrumentos para el trabajo individual con las personas usuarias acogidas, de acuerdo con lo previsto en este anexo.

8.1.4 La entidad, al inicio de la ejecución del servicio, deberá enviar a la persona responsable de la DGAIA el proyecto educativo, que debe aprobar el órgano competente de la DGAIA. También se deberán aprobar las modificaciones, tanto periódicas como instadas por el órgano competente de la DGAIA, en el plazo máximo de un mes desde su requerimiento.

8.1.5 La entidad, al inicio de la ejecución del servicio, deberá enviar a la persona responsable de la DGAIA el RRI, que debe aprobar el órgano competente de la DGAIA. También se deberán aprobar las modificaciones, tanto periódicas como instadas por el órgano competente de la DGAIA, en el plazo máximo de un mes desde su requerimiento.

8.1.6 La entidad, durante el primer trimestre del año, mientras dure la ejecución del servicio, deberá enviar a la persona responsable de la DGAIA la programación anual del SPE, así como el presupuesto económico previsto.

8.1.7 La entidad, a petición a la persona responsable de la DGAIA, deberá enviar la memoria técnica anual del centro residencial, así como una memoria económica o auditoría con justificación de los gastos directos e indirectos de la prestación del servicio del año anterior, cuyos costes asumirá la entidad.

8.1.8 La entidad deberá enviar, mediante el personal del centro, a la persona responsable de la DGAIA, dentro de los plazos y la periodicidad establecidos en este anexo, el proyecto educativo y de intervención (PEI) de cada adolescente.

8.1.9 La entidad deberá enviar a la persona responsable de la DGAIA, dentro de los plazos y la periodicidad establecidos en este anexo, el informe de seguimiento educativo y familiar (ITSE) de cada adolescente.

8.1.10 En especial, la entidad deberá favorecer el proceso de inserción social, educativo y laboral de los adolescentes acogidos, promocionar su participación en los acontecimientos y las actividades del territorio de acogida y buscar la formación más adecuada que les permita el acceso al mundo laboral.

8.1.11 La entidad deberá aplicar el resto de indicaciones, que no se especifican en este anexo, que consten en el Programa marco para los centros residenciales vigente, cuando ejerza la guarda de los adolescentes, en los términos que se apliquen al SPE.

8.1.12 La entidad, mediante la dirección o el personal del centro, de acuerdo con la circular vigente, elaborada por la DGAIA, sobre la comunicación de las incidencias en los centros propios y colaboradores de la DGAIA y el resto de normativa vigente a tal efecto, deberá comunicar inmediatamente a la DGAIA todas y cada una de las incidencias de interés relativas a los adolescentes, así como al funcionamiento del centro. También deberá facilitar toda la información y documentación necesarias para conocer el cumplimiento de las exigencias que determina la normativa vigente, en concreto, de acuerdo con lo estipulado en la *Guia de bones pràctiques per a centres del Sistema de protecció a la infància i l'adolescència* (Guía de buenas prácticas para centros del Sistema de protección a la infancia y la adolescencia). Como mínimo, sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa vigente en materia de infancia y adolescencia, las incidencias que deberán ser comunicadas a la persona responsable de la DGAIA son las siguientes:

- a) Agresiones.
- b) Accidentes.
- c) Urgencias médicas y psiquiátricas.
- d) Denuncias al adolescente.

CVE-DOGC-B-24311030-2024

e) Incidencias judiciales y policiales.

f) Incidentes graves, como secuestros, conflictos familiares, robos, etc.

g) Emergencias graves.

h) Incidencias graves que requieran la presencia de bomberos, fuerzas y cuerpos de seguridad y ambulancias.

8.1.13 La entidad está obligada a facilitar las evaluaciones externas, efectuadas por el órgano competente en materia de infancia y de adolescencia, así como el examen de documentos y libros de datos relativos a los adolescentes. Esta supervisión también comprenderá los aspectos relacionados con el funcionamiento del centro y asimismo deberá suministrar toda la información necesaria para conocer el cumplimiento de las exigencias determinadas en la normativa vigente en materia de servicios sociales.

8.1.14 La entidad deberá tener en el centro hojas de reclamación de acuerdo con el modelo oficial, que deben estar a disposición de los usuarios o de cualquier persona interesada que las solicite. También debe mostrar, en un lugar visible para las personas usuarias y las familias, las direcciones y los teléfonos de la DGAIA y del Síndic de Greuges a los que estas pueden dirigirse en caso de quejas.

En el mismo lugar visible deberá figurar el horario de la dirección de la entidad para poder recibir a los usuarios con esta finalidad.

8.1.15 La entidad deberá garantizar que en el centro se disponga de un expediente propio, con documentación original, de cada adolescente, permanentemente actualizado, de acuerdo con lo establecido en la Orden TSF/218/2020, de 16 de diciembre, y en especial el detalle que consta en la *Guia de bones pràctiques per a centres del Sistema de protecció a la infància i l'adolescència* (Guía de buenas prácticas para centros del Sistema de protección a la infancia y la adolescencia), sin perjuicio de la copia de la documentación incorporada en el Síni@. La entidad deberá cumplir los requerimientos de seguridad y protección de datos de carácter personal de acuerdo con la normativa de protección de datos.

8.1.16 Los impresos que se utilicen en el SPE y su rotulación interior y exterior deberán estar en lengua catalana, de acuerdo con la Ley 1/1998, de 7 de enero, de política lingüística. En concreto, la entidad proveedora deberá utilizar normalmente la lengua catalana en las actuaciones y la documentación interna, en la rotulación, en las comunicaciones por megafonía y, a su vez, debe emplear también el catalán en las comunicaciones y las notificaciones dirigidas a personas físicas o jurídicas residentes en el ámbito lingüístico catalán, incluyendo las facturas y otros documentos de tráfico mercantil o de carácter administrativo, sin perjuicio del derecho de los ciudadanos y ciudadanas a recibirlas en castellano si así lo solicitan.

8.1.17 El establecimiento residencial deberá cumplir las condiciones funcionales y materiales establecidas en la normativa vigente en materia de servicios sociales siguiente: el Decreto 142/2010, de 11 de octubre, por el que se aprueba la Cartera de servicios sociales 2010-2011; el Decreto 284/1996, de 23 de julio, de regulación del Sistema Catalán de Servicios Sociales, y el Decreto 2/1997, de 7 de enero, en la parte no derogada, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 37/1991, de 30 de diciembre, sobre medidas de protección de los menores desamparados y de la adopción, modificada por la Ley 14/2010, de 27 de mayo, de los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia, así como el Decreto 63/2022, de 5 de abril, de los derechos y deberes de los niños y los adolescentes en el sistema de protección, y del procedimiento y las medidas de protección a la infancia y la adolescencia.

8.1.18 La entidad deberá designar a un representante de su confianza con las atribuciones necesarias para la resolución inmediata de los problemas que se detecten en la prestación de este servicio.

8.1.19 La entidad deberá facilitar en todo momento la actuación del Servicio de Inspección y Registro de la Dirección de Servicios del departamento competente en materia de infancia y adolescencia.

8.1.20 A requerimiento de la Inspección, las deficiencias se deban enmendar en las condiciones que esta establezca, de acuerdo con la Ley 16/1996, de 27 de noviembre, reguladora de las actuaciones inspectoras y de control en materia de servicios sociales y de modificación del Decreto legislativo 17/1994, de 16 de noviembre, por el que se aprueba la fusión de las leyes 12/1983, de 14 de julio, 26/1985, de 27 de diciembre, y 4/1994, de 20 de abril, en materia de asistencia y servicios sociales. Si procede, hay que comunicar las deficiencias a la DGAIA a fin de que lo comunique a la Secretaría General del departamento competente en materia de infancia y adolescencia.

8.1.21 La entidad deberá tener contratada una póliza de seguro que cubra su responsabilidad civil y la del personal a su servicio ante terceros, por unas sumas aseguradas mínimas de 400.000 euros por víctima y de 800.000 euros por siniestro, teniendo en cuenta el incremento de los importes de indemnización que fija la Ley 35/2015, de 22 de septiembre, de reforma del sistema para la valoración de los daños y perjuicios causados a

CVE-DOGC-B-24311030-2024

las personas en accidentes de tráfico, dado que se aplica, por analogía, para el cálculo de todas las indemnizaciones. Tendrá consideración de tercero en la póliza contratada cualquier persona física o jurídica diferente de la entidad tomadora del seguro y también de la entidad asegurada. Asimismo, tendrán la consideración de terceros los adolescentes bajo la guarda de la entidad que se causen daños entre ellos, así como los trabajadores de la entidad, por los daños causados entre ellos o por los adolescentes. Esta póliza se deberá suscribir con una entidad de reconocida solvencia.

En relación con la póliza mencionada en el párrafo anterior, el departamento competente en materia de infancia y adolescencia, mediante el Servicio de Inspección y Registro, deberá llevar a cabo periódicamente controles de la póliza contratada por la entidad con el fin de comprobar el alcance de su cobertura y la vigencia permanente. La entidad también está obligada a entregar a la persona responsable de la DGAIA una copia de las pólizas y del último recibo de pago al inicio de ejecución del servicio y, en el plazo máximo de un mes, de las modificaciones y renovaciones de esta póliza.

8.1.22 El centro deberá disponer de la autorización sanitaria de funcionamiento otorgada por el Departamento de Salud. Asimismo, la entidad deberá garantizar, por medios propios o ajenos, la formación de su personal con respecto a las prácticas correctas de higiene y manipulación de alimentos.

8.1.23 La entidad deberá cumplir obligatoriamente las instrucciones, las circulares o los protocolos publicados en el Portal de la Transparencia del departamento competente en materia de infancia y adolescencia.

8.1.24 La entidad se compromete a instalar, a su cargo y cuando así se lo requiera la DGAIA, una placa en el exterior de la entrada del centro, acreditativa de su condición de entidad proveedora del Sistema Público de Servicios Sociales de Cataluña, según el modelo oficial vigente.

8.1.25 La entidad deberá disponer de la solvencia económica y financiera, que consiste en un patrimonio neto o fondos propios positivos o ratio positiva entre activos y pasivos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 8 del Decreto 69/2020, de 14 de julio, de acreditación, concierto social y gestión delegada en la Red de Servicios Sociales de Atención Pública.

Cuando sea justificable, en proporción al objeto del concierto, las convocatorias públicas de provisión de servicios sociales podrán exigir una solvencia mínima superior.

8.1.26 La entidad deberá disponer de la solvencia técnica suficiente, que consiste en una experiencia en la prestación de servicios sociales durante los dos últimos años en servicios de la misma tipología o de naturaleza similar, de acuerdo con lo previsto en el artículo 8 del Decreto 69/2020, de 14 de julio. El personal deberá disponer, para la prestación del servicio, de conocimientos técnicos acreditados mediante titulaciones académicas o profesionales.

Cuando sea justificable, en proporción al objeto del concierto, las convocatorias públicas de provisión de servicios sociales podrán exigir una solvencia mínima superior o inferior.

8.2 Obligaciones referidas al edificio y las instalaciones

8.2.1 La entidad debe hacerse cargo del coste de todos los suministros (agua, energía eléctrica, gas, teléfono, internet, etc.) necesarios para prestar los servicios, así como de los gastos de mantenimiento preventivo y correctivo para mantener en buen uso y conservar el nivel de calidad de las instalaciones y los subsistemas constructivos, de acuerdo con el modelo de plan de mantenimiento preventivo y correctivo del centro.

8.2.2 La entidad está obligada a mantener en buen estado de uso y conservación el equipamiento mobiliario, los electrodomésticos de cocina y lavandería y las ayudas técnicas de todo el inventario inicial existente en el centro en el momento del inicio de la gestión, y deberá asumir las reparaciones, las revisiones y el mantenimiento de todos los elementos a su cargo. Con relación al equipamiento de menaje, lencería y pequeño material clínico, la entidad proveedora se debe hacer cargo de reponerlo y renovarlo, así como de mantenerlo y conservarlo.

8.2.3 La entidad debe asumir los costes económicos y las responsabilidades de daños, perjuicios y accidentes que puedan afectar al edificio, las instalaciones, los aparatos y otros elementos que sean propiedad del departamento competente en materia de protección de la infancia y la adolescencia como consecuencia de un uso inadecuado por su parte, de su personal o de las personas usuarias, y satisfacer la indemnización procedente por las pérdidas que se produzcan.

8.2.4 En caso de que la entidad desee efectuar reparaciones extraordinarias o introducir modificaciones en las obras o instalaciones existentes al inicio de la prestación del servicio, las cuales quedarán en beneficio del departamento competente en materia de protección a la infancia y la adolescencia, lo deberá comunicar a la persona responsable de la DGAIA.

8.2.5 La entidad debe comunicar a la persona responsable de la DGAIA cualquier incidencia que pueda vulnerar

CVE-DOGC-B-24311030-2024

la legislación, lesionar, perjudicar o hacer disminuir el funcionamiento del servicio o establecimiento.

8.2.6 La entidad debe devolver en el plazo de la vigencia de la gestión delegada el edificio, las instalaciones, el material, los aparatos y otros elementos del establecimiento en buen estado y según el inventario realizado.

8.3 Obligaciones en materia de personal

8.3.1 El personal del SPE deberá depender de la entidad, la cual tiene todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresaria, y deberá cumplir todas las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social, sanitarias y de seguridad e higiene en el trabajo, referidas al personal que tiene a su cargo.

8.3.2 La entidad, mediante sus órganos rectores, también debe cuidar y ser responsable de la actuación individualizada del personal del centro, por lo que deberá controlar y decidir lo que sea más conveniente en caso de incumplimiento de su tarea.

8.3.3 Los recursos humanos destinados al servicio de protección de emergencia deberán cumplir con lo previsto en el apartado 4 sobre el organigrama y los recursos humanos con respecto a los perfiles y ratios. Las convocatorias de provisión podrán prever la adscripción de figuras opcionales al servicio.

8.3.4 Los turnos se deben distribuir de modo que aseguren un mínimo de educadores que garantice una atención adecuada de las personas usuarias ingresadas.

8.3.5 La entidad se deberá encargar de la formación de todo el personal y de las actividades de reciclaje correspondientes, sin perjuicio de los cursos que organice la DGAIA a los cuales estos profesionales puedan asistir.

8.3.6 A efectos de identificación del personal del centro y de control de los documentos de cotización, la entidad deberá facilitar a la DGAIA la relación de trabajadores del centro y el horario detallado de cada profesional. Posteriormente, cada seis meses o siempre que lo solicite la DGAIA, la entidad debe enviar los documentos RLC y RNT, o bien el documento equivalente que corresponda a ese periodo, de todo el personal que preste o haya prestado sus servicios en el equipamiento social al que hace referencia esta Orden. Junto con estos documentos, la entidad deberá presentar una relación de las personas que trabajan en el centro en aquel momento.

8.3.7 La entidad debe informar inmediatamente a la persona responsable de la DGAIA de las altas y las bajas del personal, tanto de servicios como del equipo educativo, así como de sus sustituciones. Cuando sea necesario, deberá acreditar la titulación exigida del sustituto.

8.3.8 La entidad debe garantizar todas las sustituciones del personal educativo y del equipo de intervención familiar y mantener siempre la ratio correspondiente, todos los días del año. Sus horarios se deberán establecer en función de los intereses de los adolescentes, respetando siempre los derechos laborales de los trabajadores.

8.3.9 La entidad debe garantizar que el centro tenga cubiertas sus necesidades en el ámbito de los servicios (limpieza, cocina, lavandería, administración, vigilancia), tanto con personal como con dispositivos de alarma en el caso del servicio de vigilancia y seguridad.

8.3.10 La entidad debe disponer y aplicar un programa anual de formación continua y de actualización en las técnicas de atención a las personas usuarias, para los profesionales del centro, en sus diferentes ámbitos de actuación.

8.3.11 La entidad, a requerimiento de la DGAIA, deberá separar de la atención directa de los adolescentes a los profesionales del SPE (equipo educativo, equipo técnico, dirección y resto de personal que tenga contacto con los adolescentes acogidos), así como el resto de personal voluntario y en prácticas, en el plazo máximo de 24 horas, desde la notificación, cuando esta valore, aunque sea preventivamente, de acuerdo con el interés superior de la persona usuaria, que puede comportar un riesgo para su desarrollo integral o su bienestar.

8.3.12 Los posibles costes íntegros derivados de esta separación de los profesionales los deberá asumir la entidad.

8.3.13 La entidad debe cumplir los requisitos establecidos en esta Orden, así como en el resto de normativa vigente, en relación con el personal en prácticas y voluntario que colabore en el centro residencial.

9 Régimen económico

9.1 Contraprestación económica

CVE-DOGC-B-24311030-2024

La contraprestación económica que la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia deberá abonar para la prestación del servicio se deberá fijar en la convocatoria pública de provisión de los servicios sociales a partir de un módulo base por día y joven establecido de acuerdo con la normativa reguladora de los precios de los servicios sociales de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública.

Si procede, en la convocatoria de provisión se podrá establecer un pago único por cada persona joven en concepto de lote de ropa y productos de higiene personal.

9.2 Supuestos especiales

9.2.1 Infraocupación: en ningún caso se abonarán las infraocupaciones.

9.2.2 Sobreocupación: en ningún caso se podrá superar el número de estancias máximas mensuales de acuerdo con el número de plazas provistas.

Las necesidades educativas y sanitarias de las personas usuarias acogidas deberán estar cubiertas por los servicios sanitarios y educativos ofrecidos por las redes públicas respectivas, por lo que su pago, aparte del módulo base, solo se podrá solicitar en los casos debidamente justificados y siguiendo las instrucciones vigentes del departamento competente en materia de infancia y adolescencia.

La entidad no podrá percibir ningún tipo de cantidad económica en concepto de estancia por parte de los usuarios del centro.

9.3 Facturación

El sistema de facturación es el que determina el departamento competente en materia de infancia y adolescencia en cuanto a protección de la infancia y la adolescencia.

Anexo 19

Condiciones de ejecución, en régimen de concierto social, del Servicio Experimental de Protección de Emergencia de Jóvenes Migrados Solos (SPE)

1 Definición, personas destinatarias y objetivos

Definición

El Servicio de Protección de Emergencia es un servicio residencial temporal que proporciona la atención integral a los jóvenes migrados solos que llegan al territorio y garantiza la cobertura de sus necesidades básicas de alojamiento, manutención y cuidado de la salud. También se llevan a cabo las primeras actuaciones de identificación y de documentación, de localización y comunicación con los familiares, y derivación hacia recursos ordinarios de la Cartera de servicios sociales o hacia centros de primera acogida y atención integral para jóvenes migrados solos del sistema de protección.

Este Servicio proporcionará una primera acogida para realizar una observación, que deberá ser de 7 a 14 días como máximo. El Servicio está disponible las 24 horas todos los días del año.

Personas destinatarias

La población atendida corresponde a jóvenes migrados solos menores de edad (o presuntamente menores de edad) que llegan a Cataluña y no tienen, o manifiestan que no tienen, ningún familiar en el territorio.

Se trata de personas usuarias de entre 14 y 17 años que están en una situación de atención inmediata o de desamparo preventivo (medidas cautelares) de las que no se conoce ningún adulto que se pueda hacer cargo de su guarda.

Objetivos

El objetivo principal del Servicio de Protección de Emergencia es

CVE-DOGC-B-24311030-2024

prestar la primera acogida y proporcionar alojamiento, información, asistencia integral y manutención a personas menores de edad extranjeras no acompañadas recién llegadas a Cataluña.

2 Funciones

Realizar la primera acogida de jóvenes migrados solos. Las funciones se concretan, como mínimo, en tener cubiertas las necesidades básicas en el primer momento de llegada de las personas usuarias a nuestro territorio, como la higiene, la alimentación, el apoyo afectivo, el vestuario y la salud, y llevar a cabo una primera valoración para orientar los recursos que necesita cada joven.

Las funciones específicas son las siguientes:

- a) Asumir la guarda de estas personas menores de edad y ejercer las funciones inherentes a esta, bajo tutela y control de la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia (en adelante, la DGAIA).
- b) Efectuar la valoración, la orientación y la prestación de los apoyos necesarios para garantizar el bienestar integral del adolescente acogido.
- c) Realizar un primer análisis del proyecto migratorio y de vida de la persona atendida. Averiguar si hay familia en el territorio que pueda acoger al joven migrado.
- d) Asesorar a los y las jóvenes con respecto a su situación legal en Cataluña, valorar si es necesario que soliciten protección internacional.
- e) Ofrecer a los usuarios un marco de referencia afectiva que le proporcione la seguridad necesaria y que potencie el establecimiento de relaciones satisfactorias con sus semejantes.
- f) Efectuar la valoración y la orientación hacia los demás servicios comunitarios o del sistema de protección, mediante la elaboración de un informe.
- g) Gestionar la documentación personal formulando la demanda al país de origen de la documentación identificativa y, si ya dispone, iniciar la tramitación de pasaporte o residencia.
- h) Apoyar al joven o la joven en el proceso de determinación de la edad. De forma más concreta, la entidad proveedora deberá:
 - Servir de puente entre la llegada y la derivación a un recurso de estancia más larga.
 - Ofrecer una alternativa al medio familiar inexistente.
 - Ejercer el acompañamiento social, legal y educativo.
 - Prestar servicios de alojamiento temporal.
 - Orientar al o la joven en relación con la formación que puede realizar durante su estancia.

3 Organización

La organización del Servicio de Protección de Emergencia se detalla a continuación.

3.1 Instrumentos técnicos específicos del SPE con respecto a la respuesta institucional como servicio

a) Proyecto educativo del SPE

Cada SPE tiene su propio proyecto educativo, en el cual se definen las particularidades territoriales, infraestructurales, de entorno y características propias de cada servicio.

b) Reglamento de régimen interno (RRI)

El RRI recogerá el conjunto de criterios y normas que aseguran una buena organización y un buen funcionamiento en todos los aspectos. En el caso del SPE, se deberá revisar su contenido cada tres años. El órgano competente de la DGAIA deberá aprobar su contenido a tal efecto y podrá instar su modificación en cualquier momento.

Así, el contenido básico del RRI es el siguiente:

Los órganos del centro.

Sus funciones.

La normativa y los criterios del centro. El procedimiento de funcionamiento.

Los derechos y deberes de los adolescentes y jóvenes acogidos en el centro.

Los calendarios.

Los controles y la supervisión.

Las acciones educativas reparadoras.

c) Programación anual

La programación anual es el documento formado por el conjunto de objetivos, procedimientos y técnicas que ordenan las acciones que deberá desarrollar el SPE a lo largo de un año, con la temporalización de los objetivos y haciendo operativas las acciones. Esta programación se deberá entregar al organismo competente de la DGAIA para que la valore durante el primer trimestre del año, y también se deberá incluir el presupuesto económico previsto.

Se elaborará una vez al año y consistirá en la planificación y la concreción, en el terreno práctico y en un espacio determinado, de las acciones mediante las cuales se desarrolla la vida cotidiana en el servicio.

d) Memoria técnica anual

La memoria técnica anual es un instrumento que recoge las evaluaciones anteriores de la programación anual correspondiente. Deberá facilitar la toma de decisiones y sintetizar los objetivos que hay que programar para el año siguiente. Si el órgano competente de la DGAIA lo solicita, también deberá incluir la memoria económica o auditoría. Esta memoria deberá incluir indicadores que permitan la evaluación general del servicio.

Contiene una síntesis del desarrollo del proyecto, siguiendo la programación anual y el proyecto educativo, durante el año en cuestión, así como los resultados evaluados por el equipo educativo.

e) Agenda/diario

Es la recopilación de actividades, incidencias y hechos destacables que han tenido lugar en un determinado turno de trabajo a fin de que el siguiente turno esté informado de los hechos ocurridos en el centro. Constituye una de las herramientas más importantes de comunicación interna entre los diferentes turnos de trabajo del equipo educativo.

f) Sistemas de información (Sini@)

De conformidad con el artículo 25 de la Ley 14/2010, de 27 de mayo, de los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia, la información y gestión del SPE se integra en el Sistema de Información y Gestión en Infancia y Adolescencia.

3.2 Instrumentos técnicos con respecto al trabajo directo con las personas usuarias y sus familias

Los elementos técnicos para llevar a cabo esta tarea son los siguientes:

a) El protocolo de observación (PO)

El protocolo de observación es la guía que facilita la observación del adolescente los primeros días de ingreso y permite elaborar el proyecto educativo individual. El PO se elabora durante los primeros días en los que la persona usuaria llega al SPE.

b) El proyecto educativo individual (PEI)

El proyecto educativo individual es un instrumento técnico que tiene la función de facilitar y concretar la atención individualizada de cada adolescente. Deberán constar los objetivos educativos que se pretenden trabajar con aquel adolescente, de acuerdo con su PO, la evolución del proceso personal y las estrategias de intervención que hay que utilizar. El PEI debe prever los sistemas de evaluación de la acción educativa y de la evolución de la persona usuaria, de modo que se puedan revisar los objetivos propuestos en función de su evolución. Dependerá del tiempo de estancia del adolescente en el SPE, si el tiempo de estancia es de 15 días o inferior se deberán marcar líneas generales de trabajo que hay que seguir trabajando en el recurso siguiente. En caso de que el tiempo de estancia sea superior a 15 días, se harán constar los objetivos educativos que se pretenden trabajar y las estrategias de intervención que se utilizarán.

La persona educadora referente, a partir de la recogida de información de todos los agentes implicados y de forma conjunta con el equipo, es la responsable del diseño de los objetivos de trabajo que se deberán

visualizar en el PEI.

c) El informe propuesta / informe de observación y derivación

Este servicio proporciona una primera acogida para realizar una observación que, normalmente, deberá ser de 7 a 14 días como máximo. En este supuesto, se debe elaborar el informe de observación y de derivación al nuevo recurso adonde pueda ir el o la joven. Si la estancia, por diferentes motivos y circunstancias, se debe prorrogar más allá de 15 días, se deberá realizar el informe propuesta, en el que se deben recoger toda la información relevante y los datos del PO y se deberán incluir las líneas de trabajo fundamentales.

d) El comunicado de incidencias

Hay que comunicar los incidentes graves y las incidencias sanitarias urgentes, tanto al tutor y familiares como a los agentes técnicos que intervienen en el caso. Se debe exponer el incidente y la relación de los hechos, las intervenciones que se han llevado a cabo y la evaluación, siguiendo los criterios de la DGAIA.

e) La comparecencia

A petición de la DGAIA/EAIA, o bien por decisión del equipo del SPE, se podrá poner por escrito el relato de una comparecencia del adolescente y familia. En la comparecencia, el adolescente expone las demandas o necesidades de las que deberá quedar constancia escrita.

En cualquier momento, la persona usuaria podrá pedir realizar una comparecencia por escrito a cualquier educador del servicio.

3.3 Organización de la participación y la dinámica de los adolescentes en el SPE

Asamblea de niños y niñas

La asamblea de niños y niñas es uno de los vehículos que posibilita a los adolescentes y jóvenes la participación real en la organización y la dinámica del SPE. Se deben tratar temas relativos al funcionamiento de la vida cotidiana y la organización que afecten al grupo y que no entren en contradicción con la normativa establecida, ni con el proyecto educativo.

Las propuestas, ideas, quejas, etc. se pueden presentar al equipo educativo, así como las peticiones y las sugerencias con respecto a la modificación de cuestiones relativas a la dinámica cotidiana del servicio, de forma puntual o permanente. Los y las jóvenes asistentes tienen voz y voto.

Se prevén, como temas habituales de debate, la organización y la toma de responsabilidades hacia las tareas domésticas, los menús, los conflictos internos, las propuestas de actividades, entre otros.

Hay que establecer, y así lo debe manifestar la asamblea de niños y niñas, el compromiso de la dirección del SPE de dar respuesta a las peticiones en un sentido u otro, así como determinar la vinculación de la participación de los adolescentes en las decisiones que les afecten.

Sin perjuicio de lo anterior, se deberá constituir el Consejo de Participación, de conformidad con el Decreto 202/2009 de los órganos de participación y de coordinación del Sistema Catalán de Servicios Sociales.

3.4 Criterios de los horarios generales de los adolescentes

El horario de vida cotidiana es un elemento clave para la organización. Aporta orden y ayuda a la estructura del día a día del servicio, de modo que es especialmente importante para los adolescentes o jóvenes que carecen gravemente de elementos estructurantes.

El horario establecido se adapta a las necesidades y los intereses de las personas usuarias en los diferentes periodos o días concretos: escuela, vacaciones, días de fiesta o de actividades extraordinarias. Deberá incluir la coordinación necesaria interna y externa.

Estos horarios deberán respetar siempre lo siguiente:

a) Las necesidades biológicas de los adolescentes, fundamentalmente en cuanto a la alimentación, la higiene y el reposo.

b) Las necesidades formativas y escolares. Se debe fijar un tiempo para el estudio y el refuerzo escolar, en caso de que se lleven a cabo si la estancia se prolonga más de lo establecido.

c) Las necesidades lúdicas y de recreo, para jugar y relacionarse.

d) La necesidad de espacios para la relación cotidiana (adolescentes y jóvenes, familia y equipo educativo).

CVE-DOGC-B-24311030-2024

Las actividades que se organicen durante fines de semana, festivos y periodos de vacaciones deberán potenciar al máximo el contacto entre las personas usuarias y sus familias, si las hay.

3.5 Relación con el entorno

Los adolescentes atendidos en el SPE se deberán integrar en su entorno y participar en actividades lúdicas, deportivas, culturales, etc. que tengan lugar en la población o comarca de acogida.

4 Organigrama y recursos humanos

La entidad debe garantizar que el SPE disponga del personal necesario para la atención correcta de las personas usuarias de forma continua las 24 horas todos los días del año.

Los servicios generales, sustitutorios del hogar (lavandería, cocina, mantenimiento y limpieza), se deberán proveer con el personal que no preste servicios de atención directa, sin perjuicio de la colaboración que pueda llevar a cabo en esos ámbitos el personal de atención directa.

El personal de atención directa deberá estar formado por un director o directora (profesional con titulación universitaria en el ámbito de las ciencias sociales) de un equipo educativo compuesto por educadores y educadoras sociales e integradores e integradoras sociales, preferentemente con experiencia en el ámbito de la infancia y la adolescencia en riesgo y la atención de menores de edad migrados, y un equipo técnico compuesto por un trabajador o trabajadora social y un psicólogo o psicóloga y personal del ámbito sanitario.

El personal de atención directa (equipo educativo, equipo técnico y dirección) no podrá ser subcontratado.

El Servicio de Protección de Emergencia deberá disponer de profesionales suficientes con un mínimo para cada perfil profesional.

Con el fin de calcular la ratio de educadores que debe tener el centro, se debe considerar la jornada laboral establecida de acuerdo con el convenio colectivo de aplicación vigente. En concreto, la ratio estará constituida por un director o directora responsable y un equipo educativo que cumplirá la ratio mínima de 0,15 establecida en la Cartera de servicios para centro residencial, y garantizará la presencia de un educador o educadora social por turno, y el resto del equipo educativo podrá estar compuesto por integradores e integradoras sociales.

En relación con el equipo técnico, se deberá disponer de un psicólogo o psicóloga y de un trabajador o trabajadora social, ambos a jornada completa.

Cada centro deberá disponer de personal de administración y servicios generales en función de su dimensión y estructura.

En la resolución de convocatoria de provisión se debe establecer el número de profesionales según el número de plazas de cada recurso, especialmente con respecto a la presencia de recursos humanos opcionales.

La entidad deberá disponer y aplicar un programa anual de formación continua y de actualización en las técnicas de atención a los adolescentes, para los profesionales del centro, en sus diferentes ámbitos de actuación.

La entidad deberá garantizar, por medios propios o ajenos, la formación del personal con respecto a las prácticas correctas de higiene y manipulación de alimentos.

4.1 Recursos humanos obligatorios

a) Equipo directivo obligatorio

Director o directora

Cada centro de protección de emergencia deberá tener un director o directora profesional a jornada completa que deberá asumir la responsabilidad de las guardas de las personas usuarias y que, en última instancia, deberá decidir sobre las cuestiones que hagan referencia a los adolescentes.

Este director o directora deberá asumir las funciones establecidas en la legislación vigente en cuanto a las responsabilidades de las guardas de los adolescentes del centro. La titulación de la que debe disponer es la de licenciatura o diplomatura universitaria, o bien grado, preferentemente en Pedagogía, Psicología o Educación Social, y deberá tener experiencia en infancia y adolescencia en situación de desprotección y alto riesgo social.

Sus funciones específicas se detallan en el documento Perfil profesional: responsable de centros residenciales de acción educativa y centros de acogimiento para la infancia y la adolescencia, aprobado el 27 de noviembre de 1998 por el Comité de Expertas y Expertos en Formación en el Ámbito de la Acción Social, o bien el

CVE-DOGC-B-24311030-2024

documento que lo sustituya y que está publicado en el [web](#) del Departamento. Es responsable del cumplimiento de las funciones encomendadas al SPE.

b) Equipo educativo obligatorio

Educador o educadora social

Los usuarios deberán disponer de los educadores y educadoras sociales, siguiendo las ratios que se han indicado anteriormente. Es el profesional específico que realiza el trabajo educativo con los jóvenes en el marco de la convivencia diaria, mediante la utilización de los recursos normalizadores del entorno comunitario. Cada joven dispondrá de un referente educativo entre los educadores del centro que le hará un seguimiento más directo y que será responsable de la elaboración de su PEI, que trabajará conjuntamente con él.

Las funciones de la persona educadora referente y del equipo educativo deberán ser por analogía, en la medida de lo posible, las que se definen en el documento Perfil profesional: educador/a social de centros residenciales de acción educativa y de centros de acogimiento para niños y adolescentes, aprobado por el Comité de Expertas y Expertos en Formación en el Ámbito de la Acción Social el 28 de enero de 2010, o bien el documento que lo sustituya y que está publicado en el [web](#) del Departamento.

Integrador o integradora social

Los usuarios deberán disponer de los integradores e integradoras sociales, siguiendo las ratios que se han indicado anteriormente.

Sus funciones consistirán en programar, organizar, implementar y evaluar las intervenciones de integración social aplicando estrategias y técnicas específicas, destinadas a dar apoyo a los jóvenes acogidos en el centro, que promuevan la igualdad de oportunidades, actúen en todo momento con una actitud de respeto hacia las personas destinatarias y garanticen la creación de entornos seguros. Esto puede incluir la creación de talleres y actividades de integración.

Sus funciones son, aparte de las funciones específicas detalladas en este anexo, por analogía, en la medida de lo posible, las detalladas en la Orden ENS/162/2017, de 19 de julio, que regula el ciclo superior de integrador social.

c) Equipo técnico interdisciplinario

Este equipo tiene la función de recabar toda la información del caso y examinar, explorar y valorar las circunstancias, la situación y las necesidades de los usuarios para emitir un informe diagnóstico interdisciplinario que posibilite la elaboración de la propuesta de medida más adecuada. La exploración diagnóstica unidisciplinaria de cada profesional y la observación del educador tutor se deberán globalizar e integrar en el trabajo interdisciplinario. Estará formado por los profesionales siguientes:

Trabajador o trabajadora social

Sus funciones son, aparte de las funciones específicas detalladas en este anexo, por analogía, en la medida de lo posible, las detalladas en el documento Perfil profesional: titulado universitario en trabajo social de los servicios de centros de acogimiento para niños y adolescentes, aprobado por el Comité de Expertas y Expertos en Formación en el Ámbito de la Acción Social en enero de 2010, o bien el documento que lo sustituya y que está publicado en el [web](#) del Departamento.

Psicólogo o psicóloga

Sus funciones son, aparte de las funciones específicas detalladas en este anexo, por analogía, en la medida de lo posible, las detalladas en el documento Perfil profesional: titulado universitario en psicología de los servicios de centros de acogimiento para niños y adolescentes, aprobado por el Comité de Expertas y Expertos en Formación en el Ámbito de la Acción Social en enero de 2010, o bien el documento que lo sustituya y que está publicado en el [web](#) del Departamento.

d) Personal del ámbito sanitario: enfermero o enfermera o médico o médica

Visto el perfil de los usuarios, el servicio deberá contar con un profesional del ámbito sanitario. Debe disponer de la titulación que lo habilite para poder ejercer. Entre otras, según la titulación, podrá tener funciones de diagnóstico, tratamiento, prescripción médica, atención sanitaria y preparación de medicación, acompañamientos médicos cuando se valore necesario y participación en el proyecto de salud del centro.

e) Mediador o mediadora intercultural

Teniendo en cuenta el perfil de los usuarios, el SPE deberá disponer de un mediador o mediadora intercultural que disponga del ciclo formativo superior de integrador social o certificado de profesionalidad de mediación

CVE-DOGC-B-24311030-2024

comunitaria que pueda ejercer de traductor o intérprete que permita mejorar la comunicación con los menores de edad atendidos, facilitando el conocimiento de la situación del adolescente por parte de los y las profesionales. Sus funciones son, aparte de las funciones específicas detalladas en este anexo, por analogía, en la medida en que sea posible, las detalladas en la Orden ENS/162/2017, de 19 de julio, que regula el ciclo superior de integrador social.

f) Personal de administración y servicios

Cada centro residencial deberá disponer del personal de administración y servicios generales (cocina, limpieza, mantenimiento, vigilancia y seguridad, transporte, etc.) necesario en función de los programas que lleve a cabo y de su dimensión y estructura.

4.2 Recursos humanos opcionales

El servicio podrá disponer de perfiles profesionales opcionales de apoyo técnico en función de las necesidades de las personas usuarias atendidas.

Técnico o técnica de inserción sociolaboral

Como trabajo complementario, los usuarios podrán disponer de técnico de inserción sociolaboral, si así lo requiere el perfil de usuarios que se deben atender.

El técnico o técnica de inserción sociolaboral acompaña al joven acogido en su proceso de inserción social y laboral. Por una parte, proporciona las herramientas y los recursos necesarios para mejorar su empleabilidad y desarrollar sus competencias profesionales y, por otra parte, potencia su incorporación social mediante el acceso a los recursos o sistemas de formación para garantizar la igualdad de oportunidades.

Sus funciones son, aparte de las funciones específicas detalladas en este anexo, por analogía, en la medida de lo posible, las detalladas en el documento Perfil profesional: técnico/a de inserción sociolaboral de los servicios para personas jóvenes en situación de vulnerabilidad o en riesgo de padecerla, aprobado por el Comité de Expertas y Expertos en Formación en el Ámbito de la Acción Social el 13 de mayo de 2015, o bien el documento que lo sustituya y que está publicado en el [web](#) del Departamento.

4.3 Voluntariado y prácticas académicas o profesionales

a) Personas voluntarias

La colaboración de personas voluntarias en el SPE se llevará a cabo de acuerdo con la Ley 25/2015, de 30 de julio, del voluntariado y de fomento del asociacionismo, y cumpliendo lo dispuesto en la Directriz general de actuación 1/2016, de 17 de febrero, sobre la gestión del voluntariado en los centros donde residen niños y adolescentes en situación de atención inmediata, guarda o tutela.

Del mismo modo, se deberá seguir el procedimiento que establece la Directriz general de actuación 1/2016, de 17 de febrero, que, entre otros requerimientos, regula la aprobación necesaria de la Subdirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia, a fin de efectuar la intervención de voluntariado propuesta por el centro residencial.

Se hace constar que siempre deberá articularse mediante el convenio correspondiente con las entidades de voluntariado legalmente registradas. No se admitirán colaboraciones de carácter individual.

Las personas voluntarias, en ningún caso, podrán sustituir las funciones del equipo educativo. Sus actuaciones se deben definir junto con el resto de profesionales del centro y las debe supervisar la entidad proveedora.

b) Personas en prácticas

Los SPE podrán disponer de colaboraciones de personas en prácticas procedentes de formaciones relacionadas (educadores sociales en todos los centros y trabajadores sociales, pedagogos y psicólogos en los centros tutorizados por los equipos técnicos). Esta colaboración se debe enmarcar dentro del convenio correspondiente firmado entre el centro formativo y la entidad que gestiona el recurso.

Los alumnos en prácticas deberán estar siempre acompañados por el profesional que se define como responsable del alumno, que debe ser un profesional del SPE. En ningún caso, los alumnos en prácticas podrán hacerse cargo de la gestión ni de las acciones educativas en ausencia de los profesionales. No podrán tener acceso a los expedientes de las personas usuarias residentes en el centro ni extraer ningún documento del centro.

El proceso de acogida y atención de los alumnos en prácticas se debe hacer de acuerdo con la *Guia de bones pràctiques per a centres del Sistema de protecció a la infància i l'adolescència* (Guía de buenas prácticas para centros del Sistema de protección a la infancia y la adolescencia) aprobada por la DGAIA o el documento que

la sustituya. Esta guía se puede encontrar en la página principal del sitio web del DIXIT Centro de Documentación de Servicios Sociales, accesible desde el enlace <https://dixit.gencat.cat/ca/inici>.

El SPE, previa información de los alumnos, deberá comunicar a la persona responsable del servicio de la DGAIA los datos personales de los alumnos en prácticas, el perfil profesional, el horario de las prácticas, el tutor responsable y su disponibilidad horaria, el planteamiento inicial del proyecto, la tipología de las actividades que es necesario llevar a cabo dentro del plan de prácticas y el diseño del programa de intervención con el fin de dar respuesta a las necesidades que se detecten en el centro en el que se lleva a cabo el prácticum, así como la evaluación del prácticum.

5 Funcionamiento general

La entidad se compromete a atender en el SPE a los adolescentes que le sean confiados por el servicio correspondiente de la DGAIA. Las personas usuarias deben ingresar en el SPE a propuesta de la unidad de detección y prevención del maltrato infantil (UDEPMI), la unidad de jóvenes migrados solos o el servicio territorial correspondiente.

Dada la tipología de usuarios y la urgencia de los ingresos en estos recursos, no existe ningún criterio de exclusión.

Los criterios de funcionamiento de los servicios residenciales de la DGAIA hacia los adolescentes acogidos se detallan en la *Guia de bones pràctiques per a centres del Sistema de protecció a la infància i l'adolescència* (Guía de buenas prácticas para centros del Sistema de protección a la infancia y la adolescencia).

5.1 Líneas de intervención

Para el funcionamiento y la ejecución correctos del SPE, la entidad proveedora deberá realizar las actuaciones siguientes:

- a) Responsabilizarse de las incorporaciones y derivaciones de los usuarios, así como de sus procesos sociales y legales, asumiendo la guarda por delegación de la DGAIA.
- b) Informar del funcionamiento del proyecto a cada usuario y de la temporalidad del recurso.
- c) Recabar información general sobre los usuarios para poder ofrecerles la atención más adecuada.
- d) Observar la conducta de los usuarios e incidir sobre sus hábitos mientras dure su estancia.
- e) Orientarlos individualmente y fomentar la integración y la convivencia en los grupos sociales en los que se relacionan.
- f) Recoger y evaluar el proyecto migratorio, así como la situación personal y familiar del usuario, para elaborar el informe con la propuesta de medida más adecuada.
- g) Hacer cumplir a los usuarios las normas de funcionamiento del servicio.
- h) Mantener una presencia activa y constante e intervenir para solucionar las situaciones conflictivas que se produzcan con finalidad educativa, así como adoptar las decisiones que se consideren oportunas.
- i) Proporcionar un ambiente acogedor y tranquilo que favorezca la seguridad de los usuarios.
- j) Acompañar a los usuarios en las gestiones que sean necesarias.
- k) Tramitar la documentación personal.
- l) Informar a la DGAIA de las incidencias relevantes que se observen durante el tiempo de vigencia de la provisión.

m) Colaborar con la DGAIA en la coordinación de las gestiones necesarias para la atención de los usuarios.

5.2 Los ejes transversales del SPE que deberán estar presentes en su funcionamiento general son los siguientes:

- a) Orientación hacia el empoderamiento del adolescente o joven en situación de desamparo.
- b) Intervención orientada a fomentar la adquisición de los hábitos necesarios para la preparación hacia la autonomía, así como la formación necesaria.
- c) Orientación clara hacia el fomento de las capacidades y la autonomía propias. Estos ejes se deben trabajar

a partir de los aspectos siguientes:

- Temporalidad. Viene determinada por la edad.
- Participación. Implicación del adolescente o joven en su proyecto vital.
- Trabajo en red, para facilitar la integración del adolescente en el entorno de acogida, fomentando la participación activa en todas las actividades y vinculándolo a los recursos del territorio.

5.3 Los procesos clave del funcionamiento del centro, en síntesis, son los siguientes:

- a) Ingreso: acogida y acompañamiento durante la acogida y el periodo de adaptación del centro.
- b) Contenidos trabajados en la tutoría, de acuerdo con lo establecido en el PEI.
- c) Vida cotidiana
 - c.1) Se debe utilizar la vida cotidiana en el SPE como herramienta metodológica principal para educar, potenciar, capacitar, transmitir valores y dar seguridad a los adolescentes acogidos.
 - c.2) Se debe realizar un uso educativo de la normativa y las sanciones, de acuerdo con la Ley 14/2010, de 27 de mayo, y lo estipulado en el proyecto educativo y el RRI. Los jóvenes del centro deben conocer esta normativa.
 - c.3) Se establece un vínculo y acompañamiento en la elaboración de las pérdidas (luto migratorio).
 - c.4) Atención a la salud: protocolo de promoción y seguimiento de la salud y atención a la salud mental.
- d) Promoción de la autonomía y del desarrollo evolutivo: desarrollo del adolescente en función de la edad cronológica y madurativa para promover la autonomía (parámetros de psicología evolutiva).
- e) Formación académica: mejora del rendimiento escolar.
- f) Formación prelaboral e inserción laboral: diseño del itinerario formativo y laboral.
- g) Educación en el ocio y las relaciones con el entorno: utilización de los recursos de ocio y de deporte del entorno comunitario.
- h) Relación con la familia: se debe fomentar el contacto con la familia en el país de origen y realizar una búsqueda activa de posibles familiares en el territorio.
- i) Gestión de riesgos del adolescente:
 - i.1) Valoración de riesgos.
 - i.2) Fugas y no retornos.
 - i.3) Contención ante el conflicto.
 - i.4) Prevención de comportamientos sexuales abusivos entre iguales.
 - i.5) Prevención del consumo de drogas.
- j) Protección de los derechos del niño, del adolescente y de la familia: derecho del niño y adolescente a la información sobre el propio proceso, en función de su edad y capacidad, de acuerdo con la Ley 14/2010, de 27 de mayo.
- k) Desinternamiento.
 - k.1) Desinternamiento planificado y despedida con acompañamiento profesional.
 - k.2) Actuaciones según la motivación del desinternamiento.
- l) Otros programas específicos
 - l.1) Apoyo a la autonomía de los adolescentes de 16 a 18 años.
 - l.2) Formación afectivo-sexual y prevención de relaciones de pareja abusivas.
 - l.3) Discapacidad intelectual y otras discapacidades sobreañadidas derivadas de problemas de salud mental.
 - l.4) Acompañamiento a los adolescentes con enfermedades graves y en la muerte.

Como se trata de un servicio de protección de emergencia, toda la intervención deberá estar determinada por la duración de la estancia en el centro.

6 Sistema de información individualizado

Las personas usuarias acogidas en el SPE deben disponer de su expediente individual de modo que permita disponer de la información necesaria para prestar la atención requerida en cada momento del proceso de atención.

Este expediente deberá estar protegido de acuerdo con lo dispuesto en la normativa de protección de datos personales con el fin de garantizar su confidencialidad.

El expediente de la persona usuaria debe permitir la continuidad de su atención integral durante su paso por el sistema de protección, por lo tanto, deberá permitir trazar su historia, incluida la anterior al ingreso y la que se produzca durante la estancia en el centro.

De este modo, la documentación que debe constar en el expediente del joven, antes del ingreso, durante el mismo y en su desinternamiento, consta en la *Guia de bones pràctiques per a centres del Sistema de protecció a la infància i l'adolescència* (Guía de buenas prácticas para centros del Sistema de protección a la infancia y la adolescencia).

Específicamente, a título enunciativo y como mínimo, las áreas en las que deberá estructurarse el expediente de la persona usuaria en el centro son las siguientes:

- a) Administrativa.
- b) Personal: DNI, NIE, documentación escolar, libro de familia, otra documentación personal del adolescente, etc.
- c) Familiar: síntesis evaluadoras, informe del EAIA, ETCA.
- d) De salud: tarjeta sanitaria, carné de vacunas, informes médicos, prescripciones de medicación, etc.
- e) Tutorial: PEIF, registro de tutorías, ISEF, seguimiento, hoja de registro de reuniones con el EAIA, registro de visitas familiares, etc.
- f) Psicopedagógica: informe psicológico, escolar, resolución y dictamen técnico facultativo del CAD, si procede, etc.
- g) De formación y laboral: notas, títulos, certificados, contratos laborales, etc.

7 Descripción estructural del equipamiento

Las condiciones físicas, materiales y arquitectónicas de los centros de protección se deberán adaptar a la normativa vigente en cada momento y deberán tener su inscripción en el Registro de entidades, servicios y establecimientos sociales (RESES).

Por lo tanto, el sitio donde se ubique el SPE debe cumplir los requisitos sanitarios, de seguridad, higiene y accesibilidad, entre otros, y adaptar sus condiciones térmicas y acústicas para garantizar la confortabilidad de los adolescentes acogidos.

La distribución estructural básica del SPE es la siguiente:

- a) Comedor.
- b) Sala de estar – espacio TIC y biblioteca.
- c) Un despacho para el equipo educativo (EE) del centro con conexiones a la red, teléfono e impresora, con espacio para archivo.
- d) Zona de habitaciones.
- e) Una cocina adecuada para preparar las comidas de todo el hogar simultáneamente.
- f) Zona de lavandería con lavadora y secadora.

CVE-DOGC-B-24311030-2024

g) Baños completos, lavamanos, inodoro y ducha (su número dependerá de la cifra de usuarios de cada servicio).

h) En la habitación, cada adolescente debe disponer, preferentemente, de una cama individual, un armario con espacio suficiente para guardar sus efectos personales y una mesita de noche.

8 Obligaciones de la entidad

8.1 Obligaciones generales y en relación con el servicio

8.1.1 La entidad deberá prestar el servicio en las mejores condiciones posibles y con la continuidad necesaria, de acuerdo con los principios de buena fe y diligencia, y ajustarse estrictamente a las condiciones y las disposiciones legales que se le aplican.

8.1.2 La entidad debe conocer y aplicar, en todo caso, la legislación vigente en Cataluña, en el Estado y en la Unión Europea en materia de protección a la infancia, así como la Convención sobre los Derechos del Niño, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989, y el Convenio de 19 de octubre de 2006 relativo a la competencia, la ley aplicable, el reconocimiento, la ejecución y la cooperación en materia de responsabilidad parental y de medidas de protección de los niños, y la Conferencia de La Haya de Derecho Internacional Privado.

8.1.3 La entidad deberá cumplir los requisitos y las características que deben tener los instrumentos técnicos específicos del SPE con respecto a la respuesta institucional como servicio y los instrumentos para el trabajo individual con las personas usuarias acogidas, de acuerdo con lo previsto en este anexo.

8.1.4 La entidad, al inicio de la ejecución del servicio, deberá enviar a la persona responsable de la DGAIA el proyecto educativo, que debe aprobar el órgano competente de la DGAIA. También se deberán aprobar las modificaciones, tanto periódicas como instadas por el órgano competente de la DGAIA, en el plazo máximo de un mes desde su requerimiento.

8.1.5 La entidad, al inicio de la ejecución del servicio, deberá enviar a la persona responsable de la DGAIA el RRI, que debe aprobar el órgano competente de la DGAIA. También se deberán aprobar las modificaciones, tanto periódicas como instadas por el órgano competente de la DGAIA, en el plazo máximo de un mes desde su requerimiento.

8.1.6 La entidad, durante el primer trimestre del año, mientras dure la ejecución del servicio, deberá enviar a la persona responsable de la DGAIA la programación anual del SPE, así como el presupuesto económico previsto.

8.1.7 La entidad, a petición de la persona responsable de la DGAIA, deberá enviar la memoria técnica anual del centro residencial, así como una memoria económica o auditoría con justificación de los gastos directos e indirectos de la prestación del servicio del año anterior, cuyos costes asumirá la entidad.

8.1.8 La entidad deberá enviar, mediante el personal del centro, a la persona responsable de la DGAIA, dentro de los plazos y la periodicidad establecidos en este anexo, el proyecto educativo y de intervención (PEI) de cada adolescente.

8.1.9 La entidad deberá enviar a la persona responsable de la DGAIA, dentro de los plazos y la periodicidad establecidos en este anexo, el informe de seguimiento educativo y familiar (ITSE) de cada adolescente.

8.1.10 En especial, la entidad deberá favorecer el proceso de inserción social, educativo y laboral de los adolescentes acogidos, promocionar su participación en los acontecimientos y las actividades del territorio de acogida y buscar la formación más adecuada que les permita el acceso al mundo laboral.

8.1.11 La entidad deberá aplicar el resto de indicaciones, que no se especifican en este anexo, que consten en el Programa marco para los centros residenciales vigente, cuando ejerza la guarda de los adolescentes, en los términos que se apliquen al SPE.

8.1.12 La entidad, mediante la dirección o el personal del centro, de acuerdo con la circular vigente, elaborada por la DGAIA, sobre la comunicación de las incidencias en los centros propios y colaboradores de la DGAIA y el resto de normativa vigente a tal efecto, deberá comunicar inmediatamente a la DGAIA todas y cada una de las incidencias de interés relativas a los adolescentes, así como al funcionamiento del centro. También deberá facilitar toda la información y documentación necesarias para conocer el cumplimiento de las exigencias que determina la normativa vigente, en concreto, de acuerdo con lo estipulado en la *Guia de bones pràctiques per a centres del Sistema de protecció a la infància i l'adolescència* (Guía de buenas prácticas para centros del Sistema de protección a la infancia y la adolescencia). Como mínimo, sin perjuicio de lo dispuesto en la

CVE-DOGC-B-24311030-2024

normativa vigente en materia de infancia y adolescencia, las incidencias que deberán ser comunicadas a la persona responsable de la DGAIA son las siguientes:

- a) Agresiones.
- b) Accidentes.
- c) Urgencias médicas y psiquiátricas.
- d) Denuncias al adolescente.
- e) Incidencias judiciales y policiales.
- f) Incidentes graves, como secuestros, conflictos familiares, robos, etc.
- g) Emergencias graves.
- h) Incidencias graves que requieran la presencia de bomberos, fuerzas y cuerpos de seguridad y ambulancias.

8.1.13 La entidad está obligada a facilitar las evaluaciones externas, efectuadas por el órgano competente en materia de infancia y de adolescencia, así como el examen de documentos y libros de datos relativos a los adolescentes. Esta supervisión también comprenderá los aspectos relacionados con el funcionamiento del centro y asimismo deberá suministrar toda la información necesaria para conocer el cumplimiento de las exigencias determinadas en la normativa vigente en materia de servicios sociales.

8.1.14 La entidad deberá tener en el centro hojas de reclamación de acuerdo con el modelo oficial, que deben estar a disposición de los usuarios o de cualquier persona interesada que las solicite. También debe mostrar, en un lugar visible para las personas usuarias y las familias, las direcciones y los teléfonos de la DGAIA y del Síndic de Greuges, a los cuales estas pueden dirigirse en caso de quejas.

En el mismo lugar visible deberá figurar el horario de dirección para poder recibir a los usuarios con esta finalidad.

8.1.15 La entidad deberá garantizar que en el centro se disponga de un expediente propio, con documentación original, de cada adolescente, permanentemente actualizado, de acuerdo con lo establecido en la Orden TSF/218/2020, de 16 de diciembre, y en especial el detalle que consta en la *Guia de bones pràctiques per a centres del Sistema de protecció a la infància i l'adolescència* (Guía de buenas prácticas para centros del Sistema de protección a la infancia y la adolescencia), sin perjuicio de la copia de la documentación incorporada en el Síni@. La entidad deberá cumplir los requerimientos de seguridad y protección de datos de carácter personal de acuerdo con la normativa de protección de datos.

8.1.16 Los impresos que se utilicen en el SPE y su rotulación interior y exterior deberán estar en lengua catalana, de acuerdo con la Ley 1/1998, de 7 de enero, de política lingüística. En concreto, la entidad proveedora deberá utilizar normalmente la lengua catalana en las actuaciones y la documentación interna, en la rotulación, en las comunicaciones por megafonía y, a su vez, debe emplear también el catalán en las comunicaciones y las notificaciones dirigidas a personas físicas o jurídicas residentes en el ámbito lingüístico catalán, incluyendo las facturas y otros documentos de tráfico mercantil o de carácter administrativo, sin perjuicio del derecho de los ciudadanos y ciudadanas a recibirlas en castellano si así lo solicitan.

8.1.17 El establecimiento residencial deberá cumplir las condiciones funcionales y materiales establecidas en la normativa vigente en materia de servicios sociales siguiente: el Decreto 142/2010, de 11 de octubre, por el que se aprueba la Cartera de servicios sociales 2010-2011; el Decreto 284/1996, de 23 de julio, de regulación del Sistema Catalán de Servicios Sociales, y el Decreto 2/1997, de 7 de enero, en la parte no derogada, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 37/1991, de 30 de diciembre, sobre medidas de protección de los menores desamparados y de la adopción, modificada por la Ley 14/2010, de 27 de mayo, de los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia, así como el Decreto 63/2022, de 5 de abril, de los derechos y deberes de los niños y los adolescentes en el sistema de protección, y del procedimiento y las medidas de protección a la infancia y la adolescencia.

8.1.18 La entidad deberá designar a un representante de su confianza con las atribuciones necesarias para la resolución inmediata de los problemas que se detecten en la prestación de este servicio.

8.1.19 La entidad deberá facilitar en todo momento la actuación del Servicio de Inspección y Registro de la Dirección de Servicios del departamento competente en materia de infancia y adolescencia.

8.1.20 A requerimiento de la Inspección, las deficiencias se deben enmendar en las condiciones que esta establezca, de acuerdo con la Ley 16/1996, de 27 de noviembre, reguladora de las actuaciones inspectoras y de control en materia de servicios sociales y de modificación del Decreto legislativo 17/1994, de 16 de

CVE-DOGC-B-24311030-2024

noviembre, por el que se aprueba la fusión de las leyes 12/1983 de 14 de julio, 26/1985, de 27 de diciembre y 4/1994 de 20 de abril,, en materia de asistencia y servicios sociales. Si procede, hay que comunicar las deficiencias a la DGAIA a fin de que lo comunique a la Secretaría General del departamento competente en materia de infancia y adolescencia.

8.1.21 La entidad deberá tener contratada una póliza de seguro que cubra su responsabilidad civil y la del personal a su servicio ante terceros, por unas sumas aseguradas mínimas de 400.000 euros por víctima y de 800.000 euros por siniestro, teniendo en cuenta el incremento de los importes de indemnización que fija la Ley 35/2015, de 22 de septiembre, de reforma del sistema para la valoración de los daños y perjuicios causados a las personas en accidentes de tráfico, dado que se aplica, por analogía, para el cálculo de todas las indemnizaciones. Tendrá consideración de tercero en la póliza contratada cualquier persona física o jurídica diferente de la entidad tomadora del seguro y también de la entidad asegurada. Asimismo, tendrán la consideración de terceros los adolescentes bajo la guarda de la entidad que se causen daños entre ellos, así como los trabajadores de la entidad, por los daños causados entre ellos o por los adolescentes. Esta póliza se deberá suscribir con una entidad de reconocida solvencia.

En relación con la póliza mencionada en el párrafo anterior, el departamento competente en materia de infancia y adolescencia, mediante el Servicio de Inspección y Registro, deberá llevar a cabo periódicamente controles de la póliza contratada por la entidad con el fin de comprobar el alcance de su cobertura y la vigencia permanente. La entidad también está obligada a entregar a la persona responsable de la DGAIA una copia de las pólizas y del último recibo de pago al inicio de ejecución del servicio y, en el plazo máximo de un mes, de las modificaciones y renovaciones de esta póliza.

8.1.22 El centro deberá disponer de la autorización sanitaria de funcionamiento otorgada por el Departamento de Salud. Asimismo, la entidad deberá garantizar, por medios propios o ajenos, la formación de su personal con respecto a las prácticas correctas de higiene y manipulación de alimentos.

8.1.23 La entidad deberá cumplir obligatoriamente las instrucciones, las circulares o los protocolos publicados en el Portal de la Transparencia del departamento competente en materia de infancia y adolescencia.

8.1.24 La entidad se compromete a instalar, a su cargo y cuando así se lo requiera la DGAIA, una placa en el exterior de la entrada del centro, acreditativa de su condición de entidad proveedora del Sistema Público de Servicios Sociales de Cataluña, según el modelo oficial vigente.

8.1.25 La entidad deberá disponer de la solvencia económica y financiera, que consiste en un patrimonio neto o fondos propios positivos o ratio positiva entre activos y pasivos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 8 del Decreto 69/2020, de 14 de julio, de acreditación, concierto social y gestión delegada en la Red de Servicios Sociales de Atención Pública.

Cuando sea justificable, en proporción al objeto del concierto, las convocatorias públicas de provisión de servicios sociales podrán exigir una solvencia mínima superior.

8.1.26 La entidad deberá disponer de la solvencia técnica suficiente, que consiste en una experiencia en la prestación de servicios sociales durante los dos últimos años en servicios de la misma tipología o de naturaleza similar, de acuerdo con lo previsto en el artículo 8 del Decreto 69/2020, de 14 de julio. El personal deberá disponer, para la prestación del servicio, de conocimientos técnicos acreditados mediante titulaciones académicas o profesionales.

Cuando sea justificable, en proporción al objeto del concierto, las convocatorias públicas de provisión de servicios sociales podrán exigir una solvencia mínima superior o inferior.

8.2 Obligaciones referidas al edificio y las instalaciones

8.2.1 La entidad se compromete a mantener el edificio, que aporta la misma entidad, en buenas condiciones de uso y conservación y a velar por su habitabilidad y confortabilidad.

8.2.2 La entidad tiene que efectuar los gastos que sean necesarios para mantener el edificio, las instalaciones, los aparatos y otros elementos en perfecto estado de conservación y en funcionamiento.

8.2.3 La entidad se debe hacer cargo de todos los gastos de suministros, de comunicaciones y de los que sean necesarios para la prestación de los servicios.

8.3 Obligaciones en materia de personal

8.3.1 El personal del SPE deberá depender de la entidad, la cual tiene todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresaria, y deberá cumplir todas las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social, sanitarias y de seguridad e higiene en el trabajo, referidas al personal que tiene a su cargo.

CVE-DOGC-B-24311030-2024

8.3.2 La entidad, mediante sus órganos rectores, también debe cuidar y ser responsable de la actuación individualizada del personal del centro, por lo que deberá controlar y decidir lo que sea más conveniente en caso de incumplimiento de su tarea.

8.3.3 Los recursos humanos destinados al servicio de protección de emergencia deberán cumplir con lo previsto en el apartado 4 sobre el organigrama y los recursos humanos con respecto a los perfiles y ratios. Las convocatorias de provisión podrán prever la adscripción de figuras opcionales al servicio.

8.3.4 Los turnos se deben distribuir de modo que aseguren un mínimo de educadores que garantice una atención adecuada de las personas usuarias ingresadas.

8.3.5 La entidad se deberá encargar de la formación de todo el personal y de las actividades de reciclaje correspondientes, sin perjuicio de los cursos que organice la DGAIA, y a los que estos profesionales tengan acceso.

8.3.6 A efectos de identificación del personal del centro y de control de los documentos de cotización, la entidad deberá facilitar a la DGAIA la relación de trabajadores del centro y el horario detallado de cada profesional. Posteriormente, cada seis meses, o siempre que lo solicite la DGAIA, la entidad debe enviar los documentos RLC y RNT, o bien el documento equivalente que corresponda a ese periodo, de todo el personal que preste o haya prestado sus servicios en el equipamiento social al que hace referencia esta Orden. Junto con estos documentos, la entidad deberá presentar una relación de las personas que trabajan en el centro en aquel momento.

8.3.7 La entidad debe informar inmediatamente a la persona responsable de la DGAIA de las altas y las bajas del personal, tanto de servicios como del equipo educativo, así como de sus sustituciones. Cuando sea necesario, deberá acreditar la titulación exigida del sustituto.

8.3.8 La entidad debe garantizar todas las sustituciones del personal educativo y del equipo de intervención familiar y mantener siempre la ratio correspondiente, todos los días del año. Sus horarios se deberán establecer en función de los intereses de los adolescentes, respetando siempre los derechos laborales de los trabajadores.

8.3.9 La entidad debe garantizar que el centro tenga cubiertas sus necesidades en el ámbito de los servicios (limpieza, cocina, lavandería, administración, vigilancia), tanto con personal como con dispositivos de alarma en el caso del servicio de vigilancia y seguridad.

8.3.10 La entidad debe disponer y aplicar un programa anual de formación continua y de actualización en las técnicas de atención a las personas usuarias, para los profesionales del centro, en sus diferentes ámbitos de actuación.

8.3.11 La entidad, a requerimiento de la DGAIA, deberá separar de la atención directa de los adolescentes a los profesionales del SPE (equipo educativo, equipo técnico, dirección y resto de personal que tenga contacto con los adolescentes acogidos), así como el resto de personal voluntario y en prácticas, en el plazo máximo de 24 horas, desde la notificación, cuando esta valore, aunque sea preventivamente, de acuerdo con el interés superior de la persona usuaria, que puede comportar un riesgo para su desarrollo integral o su bienestar.

8.3.12 Los posibles costes íntegros derivados de esta separación de los profesionales los deberá asumir la entidad.

8.3.13 La entidad debe cumplir los requisitos establecidos en esta Orden, así como en el resto de normativa vigente, en relación con el personal en prácticas y voluntario que colabore en el centro residencial.

9 Régimen económico

9.1 Contraprestación económica

La contraprestación económica que la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia deberá abonar para la prestación del servicio se deberá fijar en la convocatoria pública de provisión de los servicios sociales a partir de un módulo base por día y joven establecido de acuerdo con la normativa reguladora de los precios de los servicios sociales de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública.

Si procede, en la convocatoria de provisión se podrá establecer un pago único por cada persona joven en concepto de lote de ropa y productos de higiene personal.

9.2 Supuestos especiales

9.2.1 Infraocupación: en ningún caso se abonarán las infraocupaciones.

CVE-DOGC-B-24311030-2024

9.2.2 Sobreocupación: en ningún caso se podrá superar el número de estancias máximas mensuales de acuerdo con el número de plazas provistas.

Las necesidades educativas y sanitarias de las personas usuarias acogidas deberán estar cubiertas por los servicios sanitarios y educativos ofrecidos por las redes públicas respectivas, por lo que su pago, aparte del módulo base, solo se podrá solicitar en los casos debidamente justificados y siguiendo las instrucciones vigentes del departamento competente en materia de infancia y adolescencia.

La entidad no podrá percibir ningún tipo de cantidad económica en concepto de estancia por parte de los usuarios del centro.

9.3 Facturación

El sistema de facturación es el que determina el departamento competente en materia de infancia y adolescencia en cuanto a protección de la infancia y la adolescencia.

(24.311.030)