

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

PROCESSOS CLAU O OPERATIUS
DE LA FASE D'ESTUDI

Entrada i anàlisi d'informació

BCN

I. ENTRADA
I ANÀLISI
D'INFORMACIÓ

PROCESSOS CLAU O OPERATIUS DE LA FASE D'ESTUDI

**Entrada i anàlisi
d'informació**
Procés I

Primera entrevista
i exploració
diagnòstica
Procés II

Anàlisi, valoració
i pronòstic
Procés III

Pla d'intervenció
(pla de millora / acords COSE)
i devolució a la família
Procés IV

Direcció

Àrea de Drets Socials

Coordinació tècnica

Departament de Planificació i Processos.
Àrea de Drets Socials

Departament de Família i Infància.
Àrea de Drets Socials

Equip de treball

Maica Comellas, Rosa Alemany, Teresa Pastó,
Núria Amado, Jordi León, Susana Martín,
Laura Gil, Carmina Català, Marta Sánchez
i Àngels Campos

Coordinació de l'edició

Departament de Comunicació.
Àrea de Drets Socials

PRESENTACIÓ

Aquesta part del document es dedica a aprofundir en la concreció de cada un dels processos clau o operatius. Tal com s'ha exposat en el primer document, els processos operatius són els que estan relacionats directament amb la prestació del servei. Reflecteixen les fases de treball que preveu l'organització, amb les tasques que s'han de dur a terme en cada fase.

Cal tenir present, com s'ha dit en la introducció, que s'aborda només el desplegament de l'anàlisi dels processos relacionats amb la fase d'entrada, estudi, valoració diagnòstica i elaboració de l'informe corresponent, tot i que l'actuació de l'EAlA continua amb la fase d'intervenció i fins al tancament.

Pel que fa a aquests processos, cada un s'analitza de la manera següent i per mitjà de la documentació que s'exposa a continuació:

1. Fitxa del procés.

Fitxa on queda recollida, de manera sintètica, la informació clau sobre el procés que s'analitza. S'hi recullen: l'objectiu del procés, la seva definició o descripció, les entrades i les sortides (les activitats que inicien el procés i les activitats que es generen a partir d'aquest i donen lloc al següent), els agents implicats (agents responsables, equip de procés i altres agents implicats), indicador/s per mesurar o fer seguiment del procés, documentació de referència i eines informàtiques de suport.

2. Diagrama de flux i relat del procés.

- Representació gràfica de les accions implicades en el procés, expressades en l'ordre en què se succeeixen i representades amb els símbols corresponents al significat de cada acció (decisió, activitat o operació, emmagatzematge, etc.). Aporta una visualització ràpida i general del procés.
- El diagrama de flux s'acompanya amb una explicació escrita del procés, que permet explicar, amb més profunditat, les accions i tasques importants que cal realitzar.

3. Desenvolupament tècnic i documentació associada (protocols, informes, guions, etc.) directament relacionats amb el procés.

Dóna les directrius tècniques i les referències conceptuals sobre les accions que s'han de dur a terme per assolir els objectius d'atenció i actuació, tot seguint el marc estratègic (normatiu, competencial, de planificació i organitzatiu) establert.

3

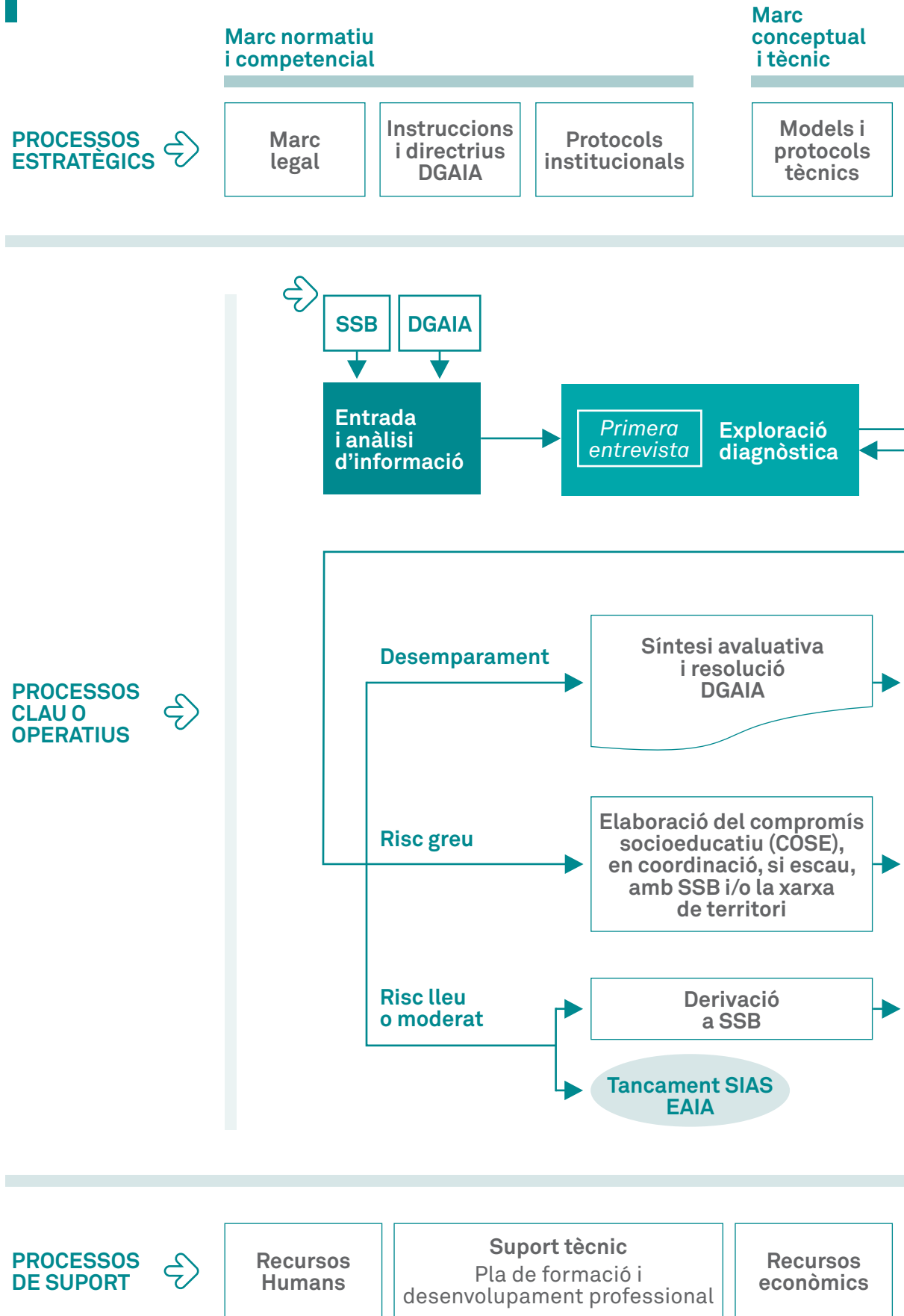
Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAlA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Entrada i anàlisi d'informació

MAPA GENERAL DE PROCESSOS DELS EAIA



4

Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

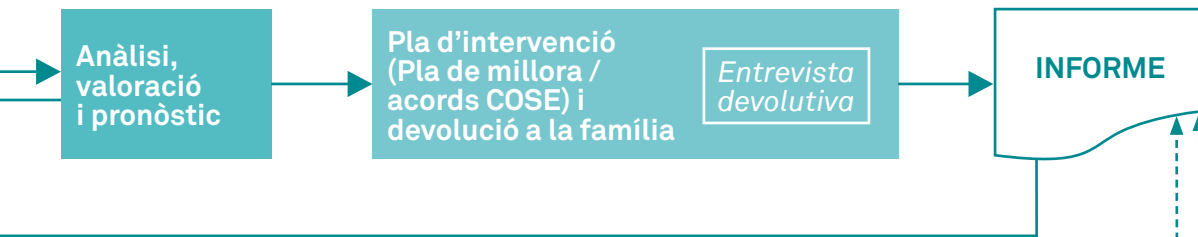
Entrada i anàlisi d'informació

Models teòrics orientadors

Marc planificador

Estructura organitzativa dels EAIA

Model de seguiment i avaluació



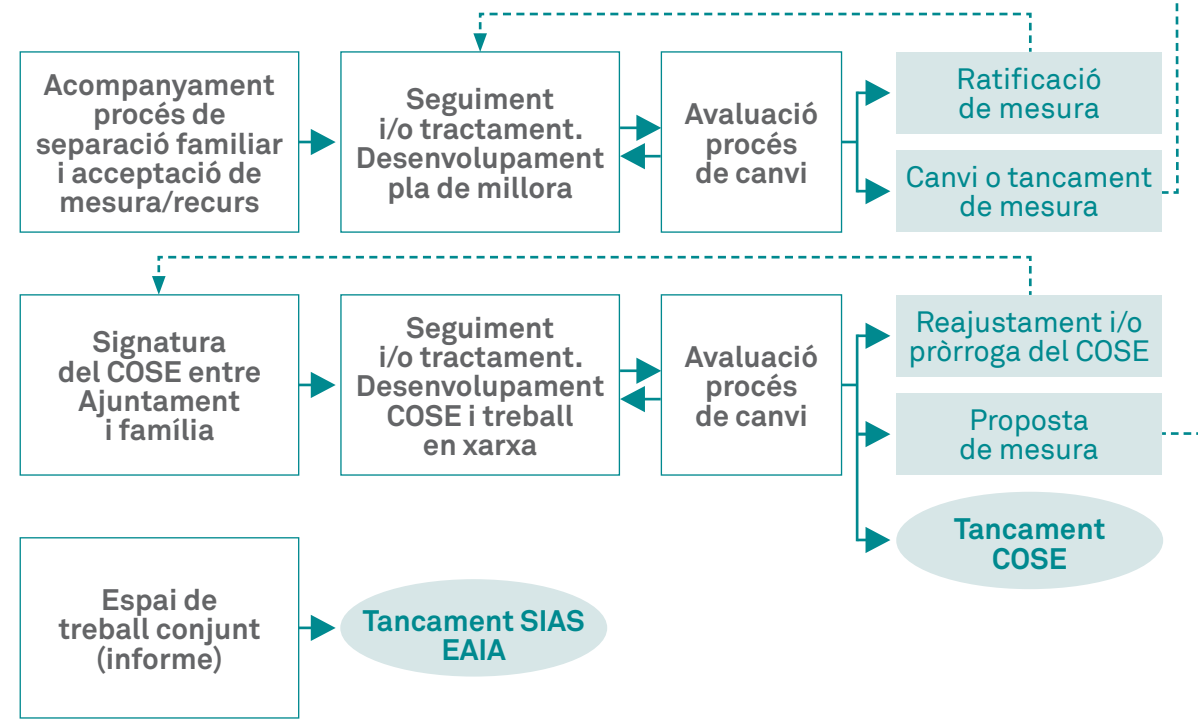
5

Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Entrada i anàlisi d'informació



Recursos informàtics

Comunicació i imatge

Drets Socials

Els processos
tècnics dels
Equips d'Atenció
a la Infància i
l'Adolescència
(EAIA)

Processos clau o
operatius de la fase
d'estudi

Entrada i anàlisi
d'informació

ÍNDEX

1. ENTRADA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ	9
1.1. Fitxa de procés	9
1.2. Diagrama de flux i relat del procés d'entrada i anàlisi de la informació	10
1.3. Desenvolupament tècnic i documentació associada (protocols, informes, guions, etc.) directament relacionats amb el procés	16
• Consideracions prèvies	16
• La fase d'entrada i anàlisi de la informació	17
1.4. Documentació complementària	20
Annexos	
• Funcions i tasques del suport administratiu als EAIA de Barcelona	22
• Llista de documentació que el personal administratiu ha d'entregar a la Direcció	29
• Funcions i tasques de les direccions en relació amb la gestió de casos	30
Plantilles	
• Informe de traspàs entre SSB-SEAIA	31
• Fitxa de dades de l'expedient	37
Enllaços	
• Accés al document: expedients administratius de protecció a la infància i l'adolescència. DGAIA	42
• Accés al document: criteris de pertinença territorial que s'especifiquen en la Directriu general d'actuació 2/2011, de 13 de maig.	42
• Criteris per a la intervenció en situacions de conflicte familiar en l'atribució de la guarda dels fills en els supòsits de separació, nul·litat, divorci o ruptura de la parella de fet: directriu general d'actuació 1/2014, de 6 de febrer.	42

7

Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Entrada i anàlisi d'informació

Drets Socials

Els processos
tècnics dels
Equips d'Atenció
a la Infància i
l'Adolescència
(EAIA)

Processos clau o
operatius de la fase
d'estudi

Entrada i anàlisi
d'informació

1. ENTRADA I ANÀLISI DE LA INFORMACIÓ

1.1. Fitxa de procés

Entrada i anàlisi de la informació	
Objectiu (Finalitat o fites per assolir)	Elaborar en equip les primeres hipòtesis que permetin valorar la prioritat i assignar la persona referent i coreferent. Temporalitzar les intervencions per fer l'estudi.
Definició (Breu descripció)	Procediment per a l'entrada d'un cas a l'EAIA fins que comença la intervenció. Consta d'actes administratius, organitzatius i tècnics.
Entrades (Esdeveniments/documents que inicien el procés)	<ul style="list-style-type: none">• Missatge de derivació de la DGAIA a través de SINIA.• Informe de Serveis Socials, amb acord previ en l'espai d'anàlisi conjunta SSB-EAIA.
Sortides (Esdeveniments/documents que es generen en l'execució del procés)	<ul style="list-style-type: none">• Obertura de l'expedient físic en les aplicacions informàtiques.• Assignació de referent i coreferent.• Disseny de les intervencions i programació de la primera cita amb la família.
Responsable del procés (Càrrec/persona coneixedora del procés i que en valida les dades)	Direcció.
Equip del procés (Professionals que intervenen o executen alguna acció directament en el procés)	<ul style="list-style-type: none">• Administratiu/iva.• Personal tècnic de l'Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència.• Direcció.
Altres agents implicats (Professionals que no intervenen directament en el procés o no hi executen cap acció, però que hi conflueixen en algun sentit)	<ul style="list-style-type: none">• SSB.• DGAIA.• Xarxa de Serveis.• Altres EAIA.
Indicadors (Dades que aportin informació sobre la gestió del procés)	Temps d'assignació entre el primer registre d'entrada i la primera cita amb la família, segons la prioritat.
Documentació de referència (Documents relacionats amb el procés)	<ul style="list-style-type: none">• Informe de derivació: SSB.• Llista de documentació que ha de presentar el personal administratiu.• Funcions i tasques de suport del personal administratiu.• Funcions i tasques de les direccions.• Criteris d'assignació d'entrada de casos.• Criteris de prioritització.• Fitxa de dades de l'expedient físic.
Eines informàtiques de suport (Aplicacions, bases de dades, etc.)	<ul style="list-style-type: none">• SINIA• SIAS• Llistat Excel

9

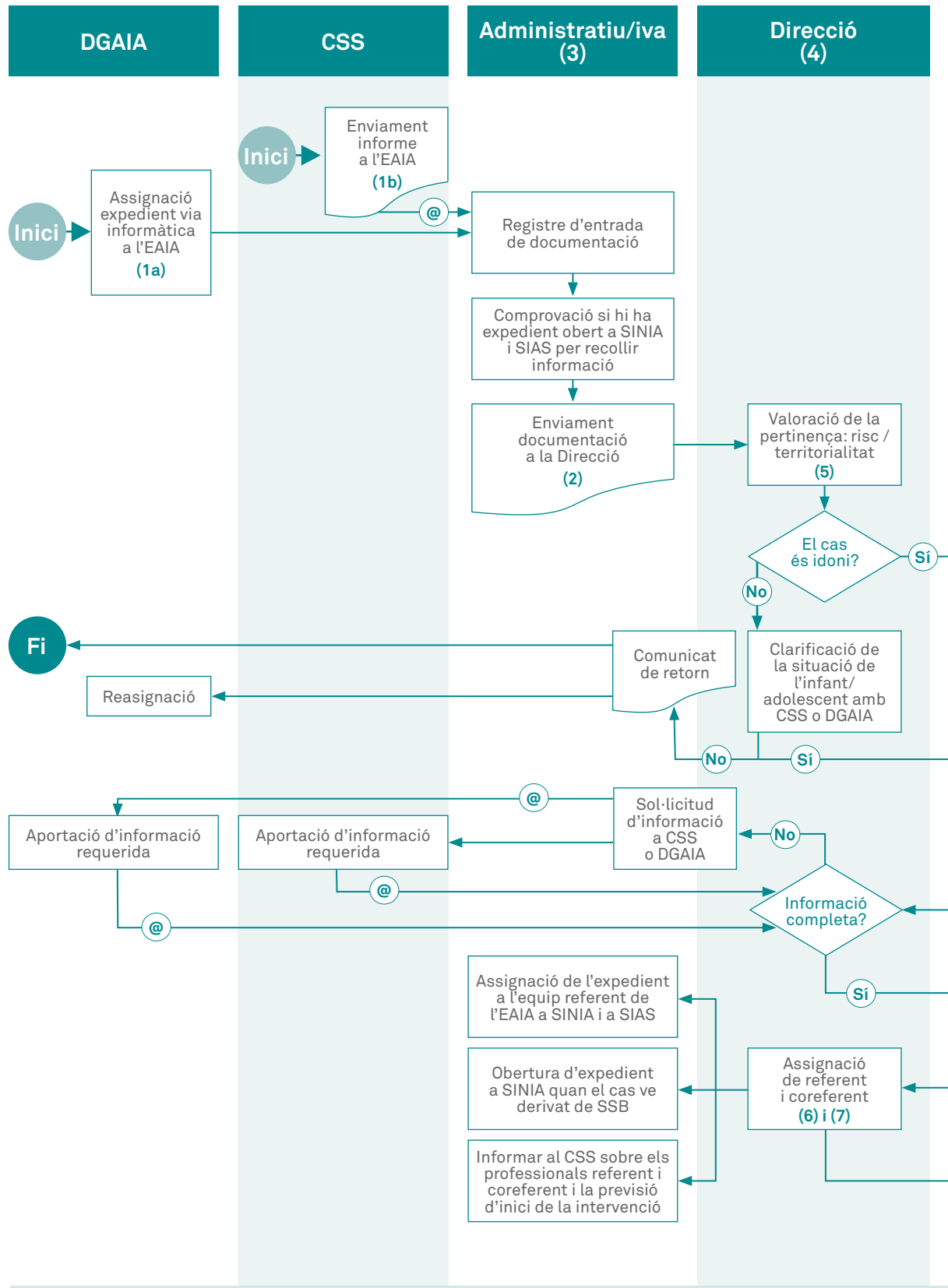
Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Entrada i anàlisi d'informació

1.2. Diagrama de flux i relat del procés d'entrada i anàlisi de la informació



10

Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Entrada i anàlisi d'informació

Equip
interdisciplinari

Referent
i coreferent

Observacions/documents

- (1a) Informació a SINIA.
- (1b) Informe de derivació a SSB-EAIA.
- (2) Llista de documentació que l'administratiu/iva ha de presentar a la Direcció.
- (3) Funcions i tasques del suport administratiu als EAIA de Barcelona.
- (4) Funcions i tasques de les direccions.
- (5) – Criteris pertinença/ territorialitat: directriu general d'actuació 2/2011.
 - Criteris per a la intervenció en situacions de conflicte familiar en l'atribució de la guarda dels fills en els supòsits de separació, nul·litat, divorci o ruptura de la parella de fet: directriu general d'actuació 1/2014.
- (6) Criteris d'assignació.
- (7) Criteris de prioritització.

11

Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Entrada i anàlisi d'informació

Reunió d'anàlisi
d'entrada de casos

Disseny procés
d'intervenció i
temporalització
de la primera citació

Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Entrada i anàlisi d'informació

Accions	
Enviament de l'informe a l'EAIA	<p>Agent responsable:</p> <p>1a. La DGAIA fa l'assignació de l'expedient a l'EAIA via informàtica</p>
	<p>Descripció:</p> <p>1a. La petició d'intervenció sobre l'expedient ve de la DGAIA que obre l'expedient de desemparament.</p>
	<p>Documentació associada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1a. <i>Informació SINIA.</i> • <i>Expedients administratius de protecció a la infància i l'adolescència. DGAIA.</i>
	<p>Agent responsable:</p> <p>1b. Els SSB envien informe de derivació</p>
	<p>Descripció:</p> <p>1b. L'informe de derivació ve dels CSS.</p> <p>Prèviament, ambdós equips en l'espai de treball d'anàlisi conjunta SSB-EAIA han valorat i analitzat tècnicament la situació de l'infant/adolescent i la seva família i s'ha acordat el traspàs.</p> <p>Si no hi hagués acord en la derivació, les direccions d'un i altre equip clarificaran la situació. Si SSB/EAIA interpel·lessin la DGAIA, la DGAIA donarà la indicació d'aclarir la divergència entre les direccions dels equips de l'EAIA i SSB.</p>
	<p>Documentació associada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1b. <i>Informe de traspàs SSB-SEAIA.</i>
Registre d'entrada de la documentació	<p>Agent responsable:</p> <p>Administratiu/iva</p>
	<p>Descripció:</p> <p>1a. La DGAIA ja haurà obert expedient al SINIA, però es confirma que ho hagi fet.</p> <p>Es comprova si els infants estan donats d'alta o no al SIAS i s'actua en conseqüència.</p> <p>1b. Es comprova si es té expedient obert al SINIA i/o SIAS.</p> <p>Si no està obert al SINIA, es fa l'obertura de l'expedient de risc.</p> <p>Si no té expedient obert al SIAS, es dona d'alta a l'aplicació.</p>
	<p>Documentació associada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Funcions i tasques del suport administratiu als EAIA de Barcelona.</i>

Accions	
Enviament de la documentació a la Direcció	<p>Agent responsable: Administratiu/iva</p> <hr/> <p>Descripció:</p> <p>1a. Quan l'expedient està obert al SINIA, s'imprimeix la documentació necessària i s'entrega a la Direcció.</p> <p>1b. Entrega a la Direcció de l'informe de traspàs SSB-SEAIA.</p> <hr/> <p>Documentació associada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Llista de documentació que el personal administratiu ha presentar a la Direcció.</i>
Valoració de la pertinença	<p>Agent responsable: Direcció</p> <hr/> <p>Descripció:</p> <p>Entre altres funcions, la direcció de l'EAIA organitza i ordena les tasques dels tècnics, en especial les que tenen a veure amb el circuit d'entrada de casos nous i la distribució de les carregues de treball.</p> <p>En rebre la sol·licitud, la Direcció farà una primera valoració i una revisió per comprovar que la derivació és idònia, tant pel que fa al risc com a la territorialitat.</p> <p>Si la direcció considera que la derivació no és idònia, clarificarà la situació de l'infant/adolescent amb el servei derivant (DGAIA o SSB) i es reajustarà el que calgui.</p> <p>Si el derivant és la DGAIA i excepcionalment no es valora l'actuació de l'EAIA, es farà el comunicat de retorn i se n'explicaran els motius.</p> <p>Una vegada la DGAIA rebí el comunicat, pot reassignar l'expedient o tancar-lo.</p> <p>Si el cas és idoni, la Direcció verificarà que disposa de tota la documentació imprescindible requerida i, si no és així, la sol·licitarà al servei derivant.</p> <hr/> <p>Documentació associada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Funcions i tasques de les direccions.</i> • <i>Criteris de territorialitat: directriu general 2/2011. Protocol de traspàs d'expedients.</i> • <i>Criteris per a la intervenció en situacions de conflicte familiar en l'atribució de la guarda dels fills en els supòsits de separació, nul·litat, divorci o ruptura de la parella de fet: directriu general d'actuació 1/2014.</i>

Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Entrada i anàlisi d'informació

Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau operatius de la fase d'estudi

Entrada i anàlisi d'informació

Accions	
Sol·licitud d'informació suplementària a la DGAIA i/o SSB	Agent responsable: Administratiu/iva
	Descripció: Per requeriment de la Direcció, se sol·licitarà la documentació que es cregui necessària. Quan el servei derivant hagi aportat la documentació, es completarà l'expedient i es retornarà a la Direcció.
Reunió d'anàlisi d'entrada de casos	Agent responsable: Equip Interdisciplinari
	Descripció: El cas s'analitza en la reunió: <ul style="list-style-type: none"> Anàlisi de la informació i revisió de tota la documentació. Primeres hipòtesis diagnòstiques. Es valora la prioritat d'atenció del cas, en funció dels indicadors de risc detectats. Es discrimina entre: <ul style="list-style-type: none"> Atenció ordinària: entre la data d'entrada i la primera cita amb la família hauran de passar, com a màxim, 2 mesos. Atenció preferent: entre la data d'entrada i la realització de les primeres intervencions (coordinacions, trucades, entrevista amb la família, etc.) hauran de passar, com a màxim, 15 dies. Si l'expedient prové de l'EVAMI o l'ECEIA, entre la data d'entrada i la primera cita amb la família, el temps màxim d'atenció serà d'1 mes. Primera aproximació dels objectius generals i intervencions. La Direcció fa l'assignació del personal professional referent i coreferent d'acord amb els criteris establerts.
	Documentació associada: <ul style="list-style-type: none"> <i>Criteris de prioritització en l'entrada de casos a l'EAIA, pàg. 18.</i> <i>Criteris per a l'assignació de referent i coreferent dels expedients de l'EAIA, pàg. 18.</i>
Assignació d'expedient al SINIA i SIAS	Agent responsable: Administratiu/iva
	Descripció: Assignar l'expedient administratiu a l'equip professional de referència (referent i coreferent) al SINIA i SIAS i, si cal, fer-ne la reassignació. Fer-ho també a l'Excel intern. Completar la fitxa de dades de l'expedient físic.
	Documentació associada: <ul style="list-style-type: none"> <i>Fitxa de dades de l'expedient físic.</i>

Accions	
Disseny del procés d'intervenció i temporització de la primera cita	Agent responsable: Referent i coreferent
	Descripció: <ul style="list-style-type: none"> • Programar la primera citació amb la família i/o les primeres accions que cal dur a terme. • Revisar tota la documentació en profunditat. • Planificar/temporalitzar el procés d'intervenció
Confirmació del compliment dels terminis estàndards	Agent responsable: Direcció
	Descripció: <ul style="list-style-type: none"> • Revisar si s'han complert els terminis establerts segons els estàndards previstos. • En cas negatiu, valorar motius i ajustar terminis.

15

Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAlA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Entrada i anàlisi d'informació

1.3. Desenvolupament tècnic i documentació associada (protocols, informes, guions, etc.) relacionats directament amb el procés

Consideracions prèvies

D'acord amb la normativa vigent, en termes generals els equips tècnics estableixen els terminis següents per fer l'estudi d'una possible situació de risc social greu i/o desemparament:

- Ordinari: 6 mesos
- Preferent: 3 mesos
- Prioritari: 15 dies

Cal tenir present que en el cas de Barcelona ciutat, l'Equip Central Especialitzat d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (**ECEIA**) **realitza els estudis prioritaris** de les situacions derivades des de la DGAIA, en els quals hi ha indicadors greus de risc de maltractament i cal valorar de forma ràpida, fins a quin punt és necessària una atenció immediata i/o cautelar (cal decidir la necessitat o no de separar l'infant del seu nucli) o bé si la família pot protegir el menor, mentre l'EIA corresponent fa l'estudi en profunditat. El termini per a la valoració dels casos prioritaris és de 15 dies.

Els indicadors de maltractament susceptibles de ser derivats a l'ECEIA són:

- Rebuig explícit per part del pare/mare o adults referents/tutors.
- Maltractament físic o psíquic reiterat i contrastat per algun servei.
- Indicis d'abús sexual.
- Indicis de prostitució de l'infant/adolescent.
- Fills/es de pare/mare toxicòman, sense suport familiar.
- Malaltia greu d'un infant/adolescent desatès pel seu pare/mare o adults referents/tutors.
- Embarassos de risc de mares adolescents, toxicòmanes i/o amb trastorns de salut mental.

L'EIA realitzarà la resta d'estudis d'aquelles **situacions que no són prioritàries** i en les quals es té informació suficient que no hi ha risc per a la vida o per a la integritat física ni psicològica de l'infant/adolescent, la qual cosa significa que no caldrà adoptar cap mesura protectora d'urgència.

Tot i que entre aquestes situacions no prioritàries, es podrà **discriminar entre situacions preferents o ordinàries** depenent del nombre d'indicadors presents, la seva intensitat i gravetat i la presència d'uns factors de protecció o altres.

La fase d'entrada i anàlisi de la informació

En aquesta primera fase **d'entrada i anàlisi de la informació del cas**, a banda de les accions relacionades amb la **gestió administrativa**, és fonamental que la direcció de l'EAIA (que, entre d'altres funcions, organitza i ordena les tasques dels tècnics, en especial les que tenen a veure amb el circuit d'entrada de casos nous i la distribució de les carregues de treball), en rebre la sol·licitud, faci una **primera valoració i revisió**, comprovant que la **derivació és adequada** i si el cas es considera idoni o no.

La **pertinença** es valorarà d'acord amb els criteris de territorialitat que s'especifiquen en la **Directriu general d'actuació 2/2011**, de 13 de maig,¹ per la qual s'aprova el protocol sobre els traspàsos d'expedients de protecció dels infants i adolescents entre territoris. Aquesta directriu va adreçada a l'àmbit orgànic i funcional de la DGAIA, inclosos els EAIA. La finalitat d'aquesta directriu és establir un circuit i uns criteris tècnics unificats de traspàs dels expedients entre els Equips Funcionals d'Infància (EFI), els Serveis Socials Bàsics (SSB) i els Serveis Territorials de la DGAIA.

Així mateix, es tindran presents els criteris per a la intervenció en situacions de conflicte familiar en l'atribució de la guarda dels fills en els supòsits de separació, nul·litat, divorci o ruptura de la parella de fet, que s'especifiquen en la **Directriu general d'actuació 1/2014**,² de 6 de febrer.

La pertinença també serà valorada depenent del risc.

Si l'entrada es considera idònia, es comprova que es disposa de tota la documentació imprescindible requerida³ per tal de presentar l'expedient de risc i desempament a la **reunió de l'Equip Interdisciplinari d'anàlisi d'entrada de casos**.

L'objectiu d'aquesta reunió és l'anàlisi de la informació i la revisió de tota la documentació per tal d'establir les primeres **hipòtesis diagnòstiques i valorar la prioritat d'atenció**. Segons els indicadors de risc detectats, caldrà discriminar entre una atenció ordinària o preferent. Així mateix, es farà una primera aproximació dels objectius generals i de la intervenció.

Tal com s'ha esmentat, l'EAIA realitza els estudis de les **situacions que no són prioritàries** i en les quals es té informació suficient que no hi ha risc per a la vida o per a la integritat física ni psicològica de l'infant/adolescent, la qual cosa

¹ *Directriu general d'actuació 2/2011, de 13 de maig.*

² *Directriu general d'actuació 1/2014, de 6 de febrer.*

³ *S'adjunta el llistat de la documentació que el personal administratiu ha de presentar a la direcció.*

Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Entrada i anàlisi d'informació

significa que no caldrà adoptar cap mesura protectora d'urgència. Entre aquestes situacions, es pot **discriminar entre preferents o ordinàries**.

Els **criteris** per iniciar l'**estudi** amb caràcter **preferent** són els següents:

- **L'edat de l'infant**, prioritzant la petita infància de **0-3 anys** i continuant gradualment per edat.
- Maltractament psíquic amb perjudici emocional per a l'infant/adolescent.
- Abandonament emocional.
- Víctimes de violència masclista, sense reconeixement ni col·laboració per part dels adults referents.
- Adults referents amb trastorn de salut mental (TMG) sense tractament i/o seguiment.
- Petició reiterada de l'adolescent d'abandonar la llar familiar.
- Adolescents embarassades amb conductes de risc i sense suport familiar

Feta aquesta primera aproximació sobre la situació de l'infant/adolescent i la seva família, la Direcció assignarà els **nous expedients** al personal professional **referent i coreferent**, d'acord amb els **criteris d'assignació** següents:

- Tipus i característiques de la situació de l'infant/adolescent i de la seva família, tenint presents els indicadors que tenen més pes en cada disciplina (salut mental, capacitats parentals, dificultats socioeconòmiques, etc.) i l'especialització i/o habilitats del personal professional.
- Si l'expedient que entra té relació amb algun altre expedient en el qual ja s'estigui intervenint, depenent del vincle existent entre el/la professional que atén a aquest infant/adolescent i la seva família, es decidirà assignar-ho o no als mateixos professionals.
- Nombre d'infants que porta cada professional.
- Nombre d'estudis que porta cada professional.
- Nombre de casos, en situació "crítica" i que, per tant, requereixen una intervenció més intensiva en el moment de l'assignació.
- Reducció horària del personal.
- Altres càrregues de feina: comissions de treball, projectes grupals o de xarxa.
- Moments de fragilitat personal de l'equip de professionals.
- Disponibilitat d'acció immediata si el cas és preferent.
- En alguns territoris pot ser convenient tenir en compte quina és la persona de l'EAIA referent dels serveis socials corresponents.

Un cop se n'hagi fet l'assignació, el personal professional de referència aprofundirà en l'estudi de la documentació disponible i portarà a terme les accions

pertinents (gestions diverses, contacte telefònic, coordinació amb serveis, etc.) per tal de complementar la informació i, en consonància, decidir amb quina rapidesa es programa la primera cita amb la família.

Així mateix, el/la director/a haurà de vetllar pel compliment dels terminis establerts segons els estàndards previstos i, en cas que no s'hagin complert, valorar-ne els motius i ajustar-los.

Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Entrada i anàlisi d'informació

1.4. Documentació complementària

Annexos

- Funcions i tasques del suport administratiu als EAIA de Barcelona.
- Llista de documentació que el personal administratiu ha d'entregar a la Direcció.
- Funcions i tasques de les direccions en relació amb la gestió de casos.

Plantilles

- Informe de derivació SSB-SEAIA.
- Fitxa de dades de l'expedient físic.

20

Drets Socials

Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Entrada i anàlisi d'informació

Enllaços

- Accés al document: expedients administratius de protecció a la infància i l'adolescència. DGAIA.
- Accés al document: criteris de pertinença territorial que s'especifiquen en la Directriu general d'actuació 2/2011, de 13 de maig.
- Criteris per a la intervenció en situacions de conflicte familiar en l'atribució de la guarda dels fills en els supòsits de separació, nul·litat, divorci o ruptura de la parella de fet: Directriu general d'actuació 1/2014, de 6 de febrer.



**annexos
plantilles
i enllaços**



Funcions i tasques del suport administratiu als EAIA de Barcelona

La funció i la tasca del suport administratiu als EAIA es defineix per les variables que implica l'encàrrec i les característiques dels equips en els quals es troben integrats.

Els SEAIA són serveis socials especialitzats i territorialitzats que treballen amb l'encàrrec delegat de la Generalitat d'avaluar les competències parentals en situacions detectades com de possible desemparament per als infants.

La tasca de suport administratiu als EAIA ha estat estandarditzada durant molts anys, però el creixement dels equips pel que fa a professionals (alguns EAIA s'han doblat durant aquests anys), així com l'augment de les tasques informàtiques i de la tipologia i la dinàmica de la població que és objecte d'atenció per part d'aquests equips, han anat concretant molt més el perfil de les persones que duen a terme la tasca i quines són les feines exactes que han de realitzar.

En l'actualitat, els administratius dels EAIA són 13 professionals.

El Suport Administratiu dels EAIA es troba definit al SOM i reconegut com a Suport 5. La seva missió i la descripció funcional del lloc de treball es descriuen al catàleg de llocs de treball de l'Ajuntament de Barcelona i s'ajusten d'una manera general a les tasques que actualment es duen a terme als EAIA. La definició és la següent:

Missió

Realitzar tasques de suport administratiu bàsic, com a recolzament general a un equip o com a part d'un procediment, en les matèries i els processos que siguin competència de l'òrgan on presten els seus serveis, d'acord amb les instruccions d'un superior i els procediments establerts, per aconseguir la seva realització en termes de fiabilitat.

Descripció funcional

1. Les funcions bàsiques del lloc de treball són:

- Prestar serveis directes als ciutadans o al personal de la Corporació Municipal, sobre els processos que executen, en el marc de les competències i els recursos de l'òrgan on presten servei.



- Donar informació bàsica i orientar, telefònicament i presencial, els ciutadans o el personal de la Corporació Municipal sobre l'òrgan on presten servei.
 - Realitzar **tasques de suport administratiu** bàsic sobre expedients físics o electrònics: anàlisi bàsica, recerca i explotació de dades als sistemes d'informació; comprovació i introducció de dades als sistemes d'informació; elaboració de documents administratius; gestió integral de l'arxiu; manipulació, confecció, reproducció i trasllat dels expedients i els documents amb què treballa, i registre de documents. Els documents i els expedients poden ser físics o electrònics.
 - Control de material. Preparació d'espais.
 - Realitzar les tramitacions i les activitats d'un procés administratiu, detectar les incidències possibles i gestionar-ne la resolució per garantir la fiabilitat.
 - Realitzar tràmits, informar i resoldre consultes als ciutadans o al personal de la Corporació Municipal, telefònicament i presencial, en el marc de les competències i els recursos de l'òrgan on presten servei.
2. Les tasques d'aquest lloc de treball s'han de dur a terme en un marc de processos estandarditzats.
3. Les tasques d'aquest lloc de treball requereixen la interacció amb la ciutadania o amb el personal de la Corporació Municipal per facilitar informació i fer tramitacions administratives.
4. Les tasques d'aquest lloc de treball requereixen una supervisió directa per controlar-ne l'avenç i indicar les prioritats i/o normes que cal seguir.

Funcions i tasques administratives específiques en els EAIA

Funció informativa i de gestió de la recepció als ciutadans/famílies del servei

- **Recepció i informació al públic, tant telefònicament com presencial i, si escau, tramitació de les gestions que se'n derivin:**
 - Rep les trucades dirigides al personal professional i les gestiona tenint en compte les indicacions dels tècnics.
 - Pren nota dels encàrrecs i deixa un avís a la persona corresponent.
 - Deriva les trucades que es reben com a prioritàries o urgents, perquè les pugui atendre el personal professional corresponent o altre personal tècnic.
 - En alguns casos, pot rebre consultes puntuals, tant de la DGAIA com d'SSB, respecte al coneixement de l'EAIA d'infants o famílies concretes, i pot resoldre aquestes consultes puntuals (sempre d'acord amb criteris o l'organització dels equips concrets i respectant la llei de confidencialitat vigent).
 - És molt important la presència de l'administratiu/iva a l'espai de l'EAIA per garantir la disponibilitat i l'atenció del servei. En aquest sentit, és a l'espai EAIA on l'administratiu/iva passa la major part del temps i duu a terme les seves funcions i tasques.



- **Recepció del servei.**

- La primera rebuda i atenció a les demandes de les famílies les fa l'administratiu/iva del servei: **rep la família, escolta la demanda i, si escau, l'informa.**
- Fa passar la família, els serveis o els acompanyants a la sala d'espera i avisa a la persona professional referent; atén les demandes de dia i hora que sol·liciten les famílies; recull els encàrrecs i la informació que la família manifesta; rep i acull visites imprevistes i no programades de les famílies i les vehicula perquè l'equip tècnic pugui atendre-les i donar-hi resposta.

La funció de recepció, com altres funcions, es duu a terme tenint en compte les mesures i els protocols de seguretat vigents.

Arxiu de documentació i expedients

- El suport administratiu és el responsable de gestionar l'arxiu de la documentació i els expedients del servei, segons els criteris i els protocols del Departament d'Arxivística Municipal.
- Tancament i preparació dels expedients, segons els protocols existents, conservació i enviament dels expedients de més de cinc anys a l'Arxiu Central.
- Tramitació de petició de consulta d'expedients arxivats, si escau.
- Gestió i tramitació dels expedients del servei, amb criteris de Docusinia, amb els protocols i els criteris que s'estableixin.
- Mantenir actualitzats i en ordre els expedients i la documentació diversa generada per l'EAIA.
- Altres tasques derivades d'aquesta funció.

Funció de suport administratiu intern

Aquesta funció inclou totes les tasques relacionades amb l'encàrrec del servei de l'EAIA de suport al personal professional.

- Tasques relacionades amb l'entrada i la sortida de documentació: registre d'entrada i sortida de documentació externa, classificació, arxiu, etc.
- Tasques de gestió i tramitació del correu de l'EAIA, tant intern com extern: tramitació de cartes certificades i de telegrams. Gestió amb l'empresa de correu adjudicada.
- Realitzar les citacions familiars, segons la indicació dels tècnics referents i gestionar el seu arxiu a l'expedient.
- Fer la reserva de les sales d'entrevista o de reunió en les dependències utilitzades pels EAIA (DGAIA, ECEIA, etc.).
- Demanar el material d'oficina necessari, fer-ne un llistat i gestionar-lo amb el departament corresponent. Fer el seguiment de la comanda i la recollida.
- Informar la Direcció de l'EAIA de les incidències i les demandes sobre infraestructura i manteniment de l'equipament i les instal·lacions de l'EAIA, i de la seva resolució.



- Tasques diverses de suport a l'encàrrec tècnic dels EAIA en la tramitació administrativa dels expedients i la intervenció familiar: realització de fotocòpies, convocatòria de reunions, documentació per fax o per correu electrònic, escaneig de documentació, etc.
- Recollir i lliurar documentació segons les indicacions de la Direcció i/o l'equip a les dependències que se'n derivin: informes d'ajuts econòmics, recollida de documentació de la gaveta adreçada a l'EAIA, informes justificatius de transports del personal professional, recollida de material, recollida de targetes de transport, entrega d'informes i altres gestions derivades d'aquesta funció.
- Tasques de suport als informes de l'EAIA, que impliquin suport administratiu i no suposin cap valoració o intervenció, ni una decisió en el cas: omplir dades en protocols establerts de permisos d'infants (sota indicació del personal professional); omplir caràtules i dades familiars en informes (síntesi avaluativa, informe-proposta, etc.) que ja estan protocol·litzats i que impliquen una transcripció de les dades de l'expedient (sota indicació del personal professional).

En general, qualsevol tasca de suport administratiu bàsic a l'equip que no impliqui una intervenció ni una decisió en els casos i que comporti el suport i l'optimització de l'encàrrec que té l'EAIA.

Funcions i tasques d'obertura d'expedients. Gestió d'expedients de SINIA/SIAS

- Mirar diàriament la bústia de missatgeria i la de traspassos de casos de SINIA per centralitzar i informar els tècnics de les entrades noves o d'altres requeriments de la DGAIA (també a la Direcció de l'EAIA).
- Depenent de l'organització de l'espai de treball conjunt de cada CSS i EAIA, i si escau, centralitzar les demandes per organitzar l'agenda de l'espai de treball conjunt. Portar el registre dels infants i els casos que s'han tractat en aquest espai i obrir un expedient d'assessorament.
- **Tasques relacionades amb l'entrada de casos** (vegeu document de consulta i suport 1)
 1. En expedients de risc: situacions d'infants i famílies que són derivats pels Serveis Socials Bàsics a l'EAIA, cal realitzar la notificació a la DGAIA, via SINIA, penjar la documentació a l'aplicació informàtica i obrir el cas a l'EAIA en el SINIA.
 2. En expedients de desemparament (derivats per la DGAIA): aquests casos entren per la bústia de missatgeria de SINIA i caldrà comprovar que la derivació sigui correcta (comprovar adreça i territori), si hi ha algun centre de serveis socials intervenint i recollir la informació per passar-la a la Direcció d'EAIA i a l'equip.
 3. Obrir expedient a SIAS, introduint l'EAIA com a referent del cas i amb els referents tècnics de l'equip.
 4. Si manca alguna documentació o dades, se'n gestionarà la demanda o reclamació amb el servei que ho deriva.
 5. **Preparar i obrir l'expedient físic a l'EAIA amb els criteris i protocols establerts:** número d'expedient, caràtules, etc.



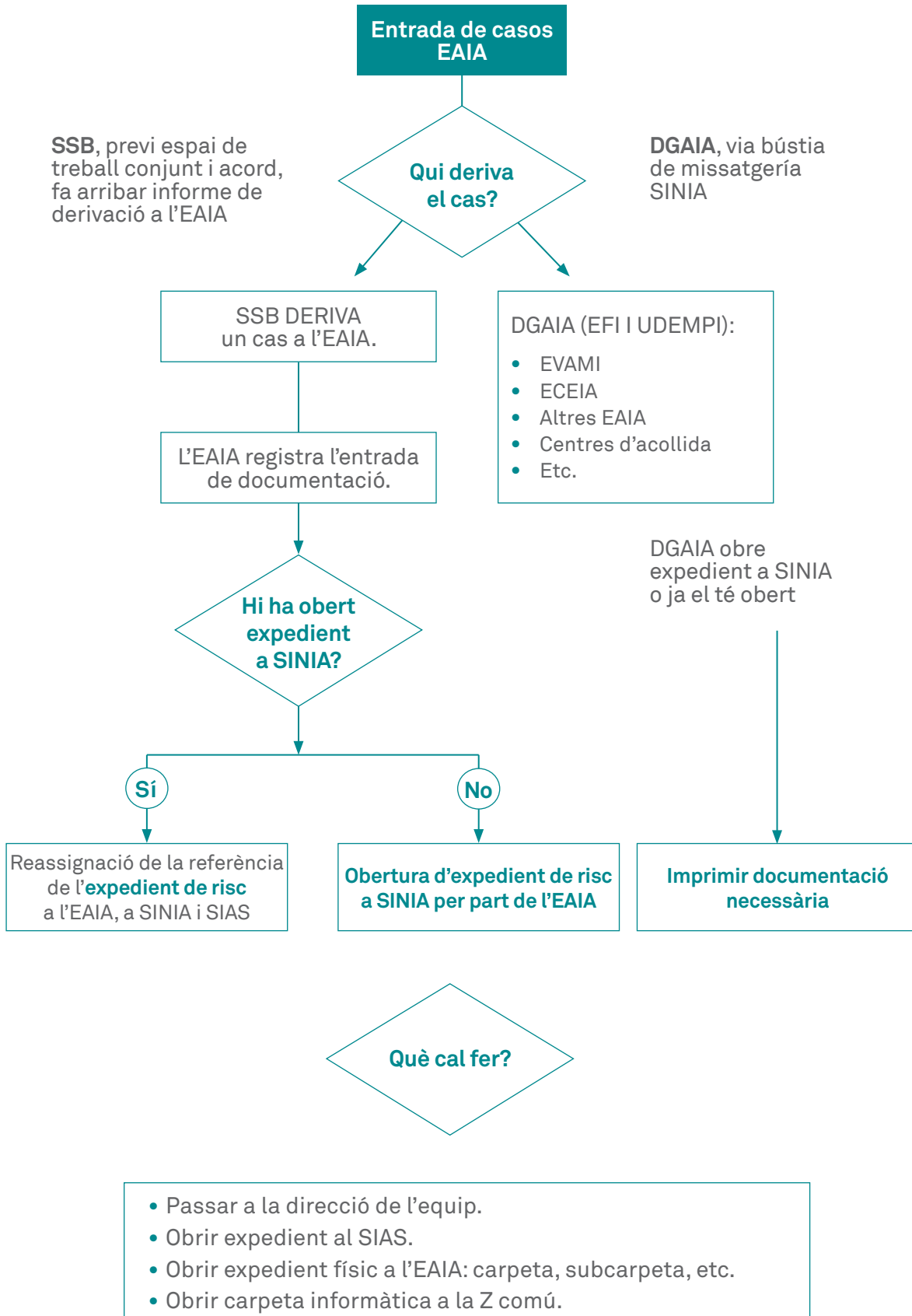
- **Gestió de l'expedient a SINIA:** escanejar informes i documentació i penjar-los a l'aplicació SINIA, sota indicació del personal professional referent, i notificar-ho per missatgeria SINIA a la DGAIA.
- Tancament dels expedients de l'EAIA, tant via SINIA com via SIAS.

Gestió de dades i indicadors

- Actualització i manteniment de les dades a les aplicacions SIAS i SINIA, pel que fa a casos i professionals.
- Gestionar i extreure els llistats de casos de l'EAIA i per professional.
- Recollir els indicadors de l'EAIA i omplir la fitxa de dades trimestrals i les dades i indicadors de la memòria anual de l'EAIA, sota indicació de la Direcció.
- Gestionar les bases de dades i el recull d'indicadors que siguin necessaris per al bon funcionament de l'equip.



Document de consulta i suport 1





Document de consulta i suport 2

Com penjar un document al SINIA



Escanegeu el document:

- Resolució a 200 ppp.
- En blanc i negre.
- En els formats següents: .jpeg, .bmp, .tiff, .gif i .pdf.
- La mida de l'arxiu ha de ser inferior a 10 MB. Si és superior, cal dividir el document en diverses parts.

Envieu el document per correu electrònic i deseu-lo sempre a una carpeta ja predeterminada.

Poseu-hi un segell d'escanejat.



Accediu a l'**expedient de l'infant/adolescent a SINIA**. En cas que el document **faci referència a més d'un infant**, podeu accedir a **qualsevol dels seus expedients** (normalment al del germà gran).

Un cop dins, en la primera pantalla, accediu al **número d'expedient**.

Anaeu a la pestanya **Documentació**.

Cliqueu el botó **"Afegir"**.



Empleneu els camps següents:

- **Dades del document:**

Categoria del document (vegeu quadre annex sobre la tipologia de documents).

Nom del document (vegeu quadre annex sobre la tipologia de documents).

Data d'entrada al servei, que ha de ser la data en què estem penjant el document a SINIA.

Al camp S@rcat, marqueu sempre "No".

- **Afegiu una imatge:**

Premeu "Examinar" per buscar a la carpeta predeterminada l'arxiu que voleu penjar.

- **Dades del remitent:**

A "Tipus de remitent" marqueu: equips/organismes

Categoria: EAIA.

Subcategoria: Barcelona ciutat.

A "Demarcació" i "Població" seleccioneu Barcelona

A "Coincidències" seleccioneu l'EAIA que correspongui.

Abans de clicar el botó "Desar", cal tenir en compte si el document s'ha de penjar en altres expedients d'infants vinculats a aquest expedient. Ho farem fent clic al botó "Afegir altres expedients".



Llista de documentació que el personal administratiu ha de presentar a la direcció

Impressió i recollida de la documentació que entra mitjançant la bústia de missatgeria de SINIA.

- Diligència de derivació de DGAIA.
- Resolució que s'adjunta.
- Resultat de l'Eina de Cribratge.
- Impressió dels darrers informes i/o documents actualitzats que s'adjunten (informe de seguiment, COSE, síntesi avaluativa, etc.).
- Documents de recerca de dades: padró, certificat de residència, etc.

Informe del traspàs SSB-SEAIA i altres documents i/o informes annexats



Funcions i tasques de les direccions en relació amb la gestió de casos

Recepció de les demandes. Entrada de casos.

Direcció

Les direccions dels EAIA són les que realitzen la entrada de casos en els equips i tenen la funció de verificar, filtrar i gestionar els casos que corresponen als equips en concret.

Les direccions treballaran, si escau, amb les direccions dels centres de Serveis Socials tot allò que calgui aportar per derivar els infants/adolescents en risc greu a l'EAIA.

Això implica el següent:

- El suport administratiu EAIA ha d'entrar a SINIA diàriament per controlar si han entrat casos nous a la safata d'entrada de l'aplicació.
- Quan es tracti de traspassos de casos d'altres EAIA, cal anar a la pestanya de traspassos de SINIA.
- Es transmet a la Direcció (per correu electrònic o en persona), que realitza les gestions pertinents per validar la derivació tant a Serveis Socials com a la DGAIA.
- Es comprova si el cas està obert a SINIA o a SIAS, depenent del canal d'entrada.
- La Direcció fa la indicació al suport administratiu per donar d'alta l'expedient a l'EAIA.
- La Direcció aporta criteris de prioritització als equips, així com la indicació del personal professional referent i coreferent, tenint en compte les disciplines adients per al cas i el volum i la càrrega dels diversos professionals.
- Es porta a la reunió d'equip, per tal d'incorporar la visió tècnica i l'estratègia d'entrada en el cas.
- El suport administratiu, per indicació de la Direcció, i com a circuit ja normalitzat, fa el retorn a la Direcció dels Serveis Socials quan el cas està acceptat, i indica la previsió d'entrada, el referent i el coreferent del cas.
- Posteriorment, el personal tècnic dels dos serveis pacta les coordinacions així com els acords previs que cal tenir en compte en l'entrada del cas (si es pot o és convenient fer una entrevista de presentació, etc.)
- En el cas de traspassos entre EAIA, és recomanable poder presentar la família al nou equip, si es pot, en la reunió de coordinació o traspàs. El temps recomanable per poder entrar el nou EAIA, una vegada s'ha acceptat el traspàs, és d'un mes.
- En el cas dels EAIA de Barcelona ciutat, es posaran d'acord les dues direccions per tal de gestionar el procés de traspàs seguint el criteri de prioritzar la coherència en la intervenció i tenint en compte el criteri de globalitat del cas, present a Barcelona (1 infant, 1 EAIA).
- En el cas de derivacions per centres d'acollida, la petició ha d'arribar a la Direcció, que gestionarà el procés d'entrada i que enviarà un correu electrònic al centre d'acollida on indicarà el referent i el coreferent del cas perquè el personal tècnic pugui incloure la reunió de derivació a l'agenda.

SITUACIONS D'URGÈNCIA: Normalment aquestes situacions arriben a l'equip tècnic, que serà el que informará la Direcció perquè valori la situació, decideixi quina és la millor resposta per a la situació urgent de Serveis Socials i la gestioni.



Informe de traspàs entre SSB ↔ SEAIA

Demanda d'intervenció

Del CSS al SEAIA

Derivació

Del SEAIA al CSS

Servei:

Professionals:

Data:

Motiu de la derivació o de la demanda d'intervenció

1. Dades d'identificació familiar i altres persones significatives

Pares o guardadors dels infants i adolescents:

Nom i cognoms: DNI

Data i lloc de naixement:

Adreça actual: Tel.

Població: CP:

Situació laboral: Estat Civil:

Infants i adolescents:

Nom i cognoms:

Data i lloc de naixement:

Localització actual:

Escola: Curs

Lleure:

Altres:



Altres persones amb relació amb el nucli familiar (que conviuen o no en el nucli familiar):

Nom i cognoms: DNI

Data de naixement: Estat Civil:

Domicili:

Població: CP:

Vincle familiar: Amb vincle familiar. Vincle:

Sense vincle familiar. Vincle:

Situació juridico-legal dels infants i adolescents

2. Genograma

3. Història familiar

3.1. Historiograma i estructura familiar:

Origen pare-mare, composició familiar, esdeveniments significatius de la història familiar, canvis estructurals (naixements, separacions, desnonaments, episodis d'immigració, etc.).

3.2. Història de la parentalitat, i dinàmica familiar:

Etaques de parentalitat reeixides, patró o pautes educatives, patrons de relació familiar, habilitats i dificultats parentals rellevants, successos significatius, possibles episodis violents, etc.).



4. Situació familiar actual

4.1. Família

*Situació econòmica/laboral, situació de l'habitatge, situació sanitària dels adults, etc.
Dinàmica relacional en el si de la família.*

4.2. Xarxa de suport propera

Família extensa (exploració i dinàmica relacional actual). Xarxa d'entorn pròxim a la família: amics, veïns, territori i comunitat. Relacions significatives.

4.3. Infants i adolescents

Assenyalar de cada infant i adolescent: nom, situació sanitària (carnet de salut, cartilla de vacunació, tractaments específics, etc.), situació escolar (assistència/puntualitat, curs i nivell acadèmic real, necessitat o no de suport específic, breu descripció de les característiques personals, relació amb els iguals/professors, hàbits de treball, ús del menjador, hàbits alimentaris, col·laboració família-escola, etc.), participació en activitats de lleure: quines i on, si se'l veu sol pel carrer, com afecta els infants/adolescents la situació familiar descrita, etc. Grups de risc.

Nom:

Situació actual:

Nom:

Situació actual:

Nom:

Situació actual:

5. Història social i situació actual en el servei que traspasa

5.1. Data i via d'arribada

Demanda efectuada, canal de derivació, data i motiu.



5.2. Aproximació / hipòtesi diagnòstica amb què s'ha treballat

5.3 Intervencions realitzades i evolució de la família

Pla de treball i estratègies plantejades, temporalitat. Evolució i resposta per part de la família. Nivell de consciència de les seves dificultats.

- **SSB.** *Mesures d'atenció social i educativa posades en marxa pels SSB i evolució.*

- **SEAIA.** *Situació administrativa de l'expedient i intervencions realitzades: compromís socioeducatiu, si n'hi ha, mesures d'atenció social i educativa i altres processos d'atenció especialitzada, i evolució.*

5.4. Altres serveis que hi estan intervenint i la seva valoració

Adjuntar informes disponibles. Cal especificar si hi ha hagut o hi ha metodologia de treball en xarxa per a aquest cas.

5.5 Procés de treball per al traspàs

- **Missatge comunicat a la família i resposta de la família**
Compromisos i pactes amb la família.

- **Missatge comunicat i treball realitzat amb els infants i adolescents**
Entrevistes, contactes, i què en pensen.



- **Estratègies tècniques pactades per a aquest traspàs**
Entrevistes conjuntes o altres.

6. Valoració del risc

Factors de risc

1:

2:

3:

4:

5:

Factors de protecció

1:

2:

3:

4:

5:

Indicadors de risc observats

• En els infants/adolescents

Dimensió: **NECESSITATS DE DESENVOLUPAMENT**

	Risc		
	Lleu	Moderat	Greu
Nom: <input type="text"/>			
Indicadors observats: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nom: <input type="text"/>			
Indicadors observats: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nom: <input type="text"/>			
Indicadors observats: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nom: <input type="text"/>			
Indicadors observats: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

• En la relació dels pares o guardadors amb els infants/adolescents

Dimensió: **COMPETÈNCIES PARENTALS**

	Risc		
	Lleu	Moderat	Greu
Nom/parentiu: <input type="text"/>			
Indicadors observats: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nom/parentiu: <input type="text"/>			
Indicadors observats: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nom/parentiu: <input type="text"/>			
Indicadors observats: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nom/parentiu: <input type="text"/>			
Indicadors observats: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



• **En el context social i familiar dels infants/adolescents**

Dimensió: **FAMILIAR I AMBIENTAL**

Risc	Risc		
	Lleu	Moderat	Greu
Nom/parentiu/altres: <input type="text"/>			
Indicadors observats: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nom/parentiu/altres: <input type="text"/>			
Indicadors observats: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nom/parentiu/altres: <input type="text"/>			
Indicadors observats: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nom/parentiu/altres: <input type="text"/>			
Indicadors observats: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valoració global del risc per part dels SSB i proposta de mesures als serveis especialitzats per superar la situació actual

7. Altres observacions

8. Documentació que s'aporta

1:

2:

3:

4:

5:

6:



Fitxa de dades de l'expedient

EAIA referent

Referent:

Coreferent:

Data d'entrada: Derivat per:

EAIA CO

1. Dades de l'infant/adolescent

Nom i cognoms:

Codi SINIA Exp. SINIA Núm. exp. SIAS

Data de naixement: Edat: Sexe:

Nacut/uda a: Nacionalitat:

NIF/NIE: Inscrit/a al Registre Civil:

Situació administrativa / guarda:

Certificat de disminució:

Localització actual:

Adreça: Tel.

Població: CP:

Escola: Curs

Lleure:

2. Dades dels familiars

Pare

Nom i cognoms:

Data de naixement: Edat:

Nacionalitat: DNI/Passaport/NIE:

Adreça: Tel.

Població: CP:

Situació laboral:



Mare

Nom i cognoms: _____
Data de naixement: _____ Edat: _____
Nacionalitat: _____ DNI/Passaport/NIE: _____
Adreça: _____ Tel. _____
Població: _____ CP: _____
Situació laboral: _____

Germans

Nom i cognoms: _____ Data de naixement: _____
Nom i cognoms: _____ Data de naixement: _____
Nom i cognoms: _____ Data de naixement: _____

3. Dades de família extensa/altres

Parentiu: _____
Nom i cognoms: _____
Data i lloc de naixement: _____
Nacionalitat: _____ DNI/Passaport/NIE: _____
Adreça: _____ Tel. _____
Població: _____ CP: _____
Situació laboral: _____

Parentiu: _____
Nom i cognoms: _____
Data i lloc de naixement: _____
Nacionalitat: _____ DNI/Passaport/NIE: _____
Adreça: _____ Tel. _____
Població: _____ CP: _____
Situació laboral: _____

Parentiu: _____
Nom i cognoms: _____
Data i lloc de naixement: _____
Nacionalitat: _____ DNI/Passaport/NIE: _____
Adreça: _____ Tel. _____
Població: _____ CP: _____
Situació laboral: _____



4. Serveis que hi intervenen

Servei:

Nom i cognoms:

Adreça: Tel./fax

Adreça electrònica:

Horari: Funció:

Servei:

Nom i cognoms:

Adreça: Tel./fax

Adreça electrònica:

Horari: Funció:

Servei:

Nom i cognoms:

Adreça: Tel./fax

Adreça electrònica:

Horari: Funció:

Servei:

Nom i cognoms:

Adreça: Tel./fax

A/e:

Horari: Funció:

Servei:

Nom i cognoms:

Adreça: Tel./fax

Adreça electrònica:

Horari: Funció:

Servei:

Nom i cognoms:

Adreça: Tel./fax

Adreça electrònica:

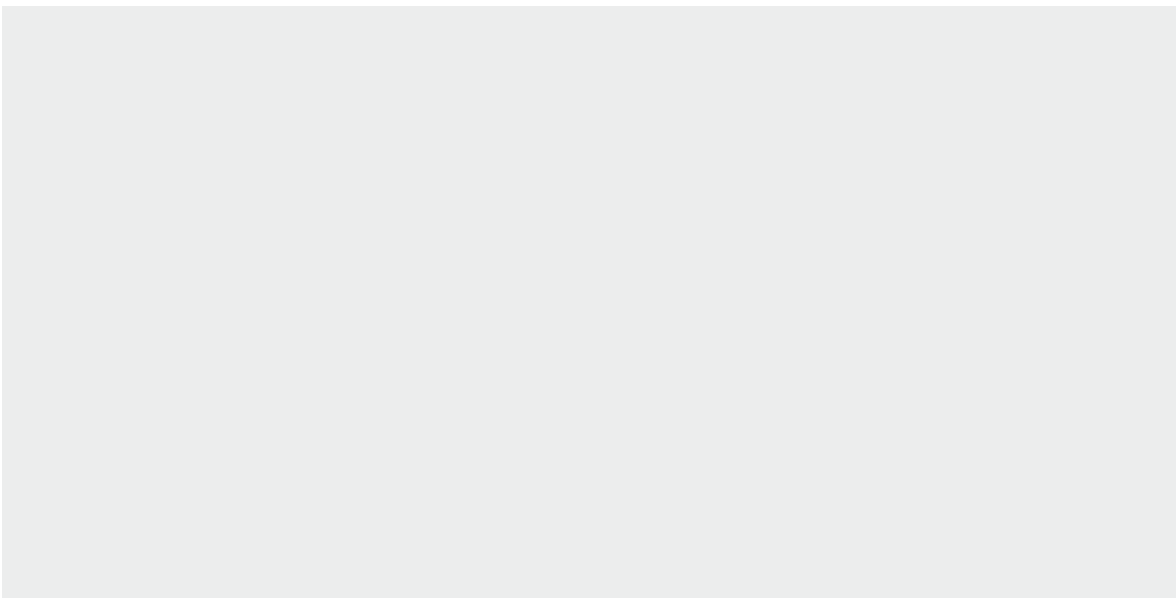
Horari: Funció:



Data	Visites a domicili	Observacions

Coordinació amb altres serveis

Data	Assistents	Observacions





Enllaços

- **Expedients administratius de protecció a la infància i l'adolescència. DGAIA.**

http://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/01departament/08publicacions/am-bits_tematicos/infancia_i_adolescencia/12expedientsproteccioinfantadollescent09/2009expedientsprotecc.pdf.PDF

- **Criteria de pertinença territorial que s'especifiquen en la Directriu general d'actuació 2/2011, de 13 de maig:**

http://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/01departament/04legislacio/directives_instruccions_circulars/infancia_adolescencia/Circulars/Directriu_general_actuacio_2-2011PROTOCOLTRASPASSOS_EXP-PROTECCIo-ENTRE-TERRITORIS.pdf

- **Criteria per a la intervenció en situacions de conflicte familiar en l'atribució de la guarda dels fills en els supòsits de separació, nul·litat, divorci o ruptura de la parella de fet: directriu general d'actuació 1/2014.**

<https://www.google.es/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=%E2%80%A2Criteria+per+a+la+intervencio%C3%B3+en+situacions+de+conflicte+familiar+en+l%E2%80%99atribucio%C3%B3+de+la+guarda+dels+fills+en+els+sup%C3%B2sits+de+separacio%C3%B3+de+nul%E2%80%A2litat%2C+divorci+o+ruptura+de+la+parella+de+fet%3A+directriu+general+d%E2%80%99actuacio%C3%B3+1%2F2014.>

BCN

**Els processos tècnics
dels Equips d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència
(EAIA)**

Processos clau o operatius de la fase d'estudi

Entrada i anàlisi d'informació