



Ajuntament de Lleida

LA PAERIA
Ajuntament de Lleida
Secretaria General
APROVAT per Decret
de data - 2 AGO. 2013
Dono Fe
El Secretari

**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR EL CONCURS PER A LA
GESTIÓ DEL SERVEI DE CENTRE OBERT MUNICIPAL REMOLINS**

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Aquest plec conté les condicions tècniques definidores del procés de licitació i del contingut de la relació contractual entre l'Ajuntament de Lleida i l'adjudicatari per la gestió del servei "Centre Obert Municipal Remolins" de l'Ajuntament de Lleida.

2. DEFINICIÓ, FUNCIÓ I OBJECTIUS

2.1. Definició

Segons s'estableix al Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011, es defineix els centres oberts com un servei diürn preventiu de prestació bàsica garantida, fora de l'horari escolar, que dóna suport, estimula i potencia l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i l'esbarjo, i compensa les deficiències socioeducatives de les persones ateses mitjançant el treball individualitzat, el grupal, la família, el treball en xarxa i amb la comunitat.

2.2. Funció

És funció dels centres oberts, prestar serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents proporcionant-los acolliment i convivència, atenció individual i en grup, derivació i integració a recursos normalitzats de la comunitat, així com la coordinació amb els serveis bàsics d'atenció social pel treball familiar.

2.3. Objectius

Els objectius generals, que s'especifiquen al projecte marc de centres oberts municipals, són:

- Oferir un instrument integral que doni els recursos i l'atenció educativa necessària als infants i adolescents en situació de risc.
- Realitzar una tasca preventiva fora de l'horari escolar, donant suport, estimulants i potenciant el desenvolupament dels infants i adolescents, la seva socialització i adquisició d'aprenentatges bàsics i d'esbarjo.
- Facilitar recursos i suport educatiu a les famílies dels infants participants als centres oberts per tal de reforçar la seva funció com a agent socialitzador.

3. DESTINATARIS DEL SERVEI

Segons s'estableix al Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011, els centres oberts són serveis destinats a infants i adolescents de 3 a 18 anys que requereixen suport assistencial o formatiu, prioritàriament aquells que estan en situació de risc. Els criteris d'admissió, establerts per la Cartera de serveis socials, són:

- Ser infant o adolescent que visqui a l'àrea bàsica de serveis socials.
- La comunicació dels pares, tutors o guardadors.
- Tot infant que estigui en situació de desemparament amb mesura protectora d'atenció en la pròpia família, haurà de ser admès si així ho requereixen els equips que hi intervenen.



Ajuntament de Lleida

LA PAERIA



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

A part, s'estableix que tots els infants atesos als centres oberts municipals de Lleida han d'estar-hi derivats des dels serveis socials municipals, sent aquests centres un dels recursos municipals d'atenció a la infància en risc per excel·lència. A més, la Xarxa de Centres Oberts i Ciberaules de Lleida té establerts altres criteris de prioritització i admissió complementaris acordats; especificats al Projecte Marc de Centres Oberts Municipals de Lleida que l'adjudicatari haurà de seguir.

4. CARACTERÍSTIQUES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'Ajuntament de Lleida ha definit el Projecte Marc de Centres Oberts Municipals de Lleida (que s'adjunta com a annex), en el que s'estableixen les línies pedagògiques a seguir, les estratègies i metodologia d'intervenció, els criteris organitzatius i avaluatius i proposta de documentació interna. És mitjançant aquest que es detalla l'encàrrec encomanat en el present concurs.

4.1. Procediment de prestació i gestió del servei:

L'adjudicatari haurà de prestar el servei de centre obert segons l'establert al Projecte Marc de Centres Oberts Municipals de Lleida i d'acord als projectes específics d'acció socioeducativa i de coordinacions professionals que hagi presentat al concurs.

4.2. Domicili on es prestarà el servei:

L'adjudicatari ha d'aportar el local on es faran les activitats del Centre Obert, i aquest ha d'estar ubicat a la zona de Centre Històric sud – Portal Magdalena de Lleida. Tot, tenint en compte la normativa vigent al respecte.

4.3. Capacitat del servei i nombre d'usuaris:

El servei té 20 places registrades. El nombre màxim d'infants i joves que l'Ajuntament derivarà per a que siguin atesos setmanalment al projecte serà de 40, que seran distribuïts en torns horaris i/o grups segons proposta organitzativa de l'adjudicatari.

4.4. Edats dels usuaris:

Infants i joves d'entre 5 i 18 anys.

4.4. Horaris de prestació del servei:

L'horari mitjà d'atenció directa del servei i de manera ordinària, és de 20 hores setmanals, en horari extraescolar, partides en diferents franges horàries i grups d'intervenció segons projecte. Es podran adaptar els còmputos setmanals tenint en compte els períodes estacionals i activitats extraordinàries i així poder compensar l'excés o disminució d'hores de servei segons projecte.

Aquesta distribució ha de garantir un mínim de 7 hores setmanals de mitjana d'atenció directa a cada usuari del servei.

A part de l'horari d'atenció directa, l'adjudicatari haurà d'establir i administrar suficients hores de treball intern per tal de cobrir tant la preparació i tancament de les activitats, com la coordinació interna i externa necessària per al seguiment del projecte educatiu presentat.

4.5. Calendari de prestació del servei:

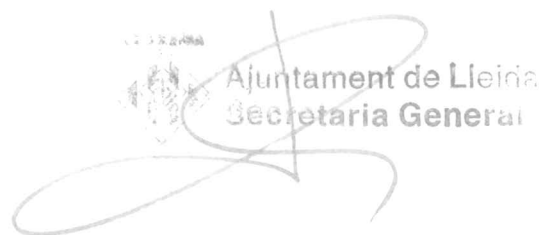
S'estableix que el calendari d'atenció directa al servei, es pot ajustar segons èpoques de l'any i tenint en compte peculiaritats dels grups. Es fixen els següents paràmetres, que l'adjudicatari ha de concretar segons projecte presentat:

- DURANT EL CURS ESCOLAR: atenció directa setmanal que pot ser distribuïda de dilluns a dissabte segons projecte.
- ESTIU: Activitats en horari adaptat durant els mesos de juliol i agost. El servei no es tancarà durant aquests dos mesos.
- SETMANA SANTA I NADAL: Activitats en horari adaptat els dies laborables.



Ajuntament de Lleida

- FESTIUS: Activitats puntuals.



5. RECURSOS HUMANS

L'entitat adjudicatària haurà de comptar amb els mitjans personals suficients per satisfer adequadament les exigències del contracte i designar un/a representant de l'empresa coordinador/a a través del qual es centralitzaran totes les relacions derivades d'aquest contracte i que actuarà com a coordinador/a en la gestió, formació i supervisió del centre obert.

L'equip professional responsable del servei ha de complir allò establert en el present plec i s'ha d'ajustar tant en funcions com en perfils professionals a l'establert al Projecte Marc de Centres Oberts Municipals de Lleida, així com a la legislació vigent.

Les ràtios a complir i segons es contempla a la Cartera de serveis socials són com a mínim de: 1 director/a-coordinador/a amb una ràtio no inferior a 0,2; i 2 educadors/es, o bé 1 educador/a i un integrador/a social, per cada 20 usuaris. Tot i així, l'adjudicatària ha de complir amb el proposat al projecte amb el que s'ha concursat.

A més, l'adjudicatari ha de disposar del personal necessari a fi i efecte de cobrir les baixes que es puguin produir durant el desenvolupament del projecte objecte d'aquest contracte des del primer dia que aquestes es produeixin; i fer les notificacions pertinents al departament responsable de l'Ajuntament de Lleida.

L'adjudicatari ha d'acceptar la reducció o augment del número de personal en funció de les necessitats del projecte i segons criteri municipal, aplicant la conseqüent reducció i/o augment en la facturació.

6. COORDINACIONS

L'empresa adjudicatària ha de mantenir les coordinacions professionals necessàries per tal de garantir el correcte desenvolupament del servei i d'acord amb el projecte educatiu presentat i les indicacions del Projecte Marc de Centres Oberts Municipals de l'Ajuntament de Lleida.

Aquestes han d'estar estructurades i contemplar un calendari de coordinacions i tasques i temporalització d'aquestes a diferents nivells:

- Vinculades amb l'atenció dels infants i joves i les seves famílies.
- Vinculades amb el treball comunitari i en xarxa.

7. DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS

Els drets i les obligacions de les parts seran, a més dels indicats a les clàusules de les dades específiques del contracte, aquells que resultin de la documentació contractual i la normativa aplicable i, en particular, els següents:

A) OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

Les tasques de gestió del servei Centre Obert Municipal objecte d'aquest contracte, han de seguir les característiques, objectius i condicions que tot seguit s'esmenten i les especificades al Projecte Marc de Centres Oberts Municipals de Lleida.

El projecte es desenvoluparà sota la supervisió de qui designi la Regidoria responsable d'aquest servei.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir, com a mínim, que es donin les condicions següents:



Ajuntament de Lleida



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

▪ **Infraestructures i material**

- a) Aportar el local on es faran les activitats del centre obert, i aquest ha d'estar ubicat a la zona de Centre Històric sud – Portal Magdalena de Lleida.
- b) Dotar el Centre Obert Municipal del material fungible necessari, així com de les eines de treball necessàries per portar a terme les activitats, l'organització i la gestió del projecte.
- c) Fer-se càrrec de les despeses subministraments (telèfon, llum...) i les reparacions que se'n puguin derivar i del servei de neteja.
- d) Assumir l'elaboració del pla d'evacuació del servei i del manteniment dels extintors que caldrà presentar a l'Ajuntament per a la seva validació per part dels serveis tècnics.
- e) Preparar i facilitar el berenar dels nens i nenes participants al servei, que segons informe educatiu i projecte es consideri necessari.
- f) Dotar el Centre Obert Municipal de l'equipament informàtic necessari per al desenvolupament del projecte educatiu plantejat i fer-ne el manteniment i actualització i/o renovació necessària.
- g) Vetllar les condicions d'higiene i ordre de l'espai i facilitar els recursos necessaris per aquest fi.

▪ **Programa educatiu**

- a) Disposar d'un seguit de documentació interna que especifiqui i estructurï la seva intervenció socioeducativa: programació anual, projecte específics, models de projecte educatiu individualitzat, registre d'acords, registres d'assistència, documents de preinscripció i inscripció, reglament de règim intern, memòria i pressupost. I tenir-la degudament registrada i actualitzada.
- b) A més, s'utilitzarà de manera conjunta per a tots els serveis de la Xarxa, el mateix model de document de derivació de casos per tal de poder valorar les noves incorporacions als centres segons criteris establerts.
- c) L'adjudicatari participarà activament a la Xarxa de centres oberts i ciberaules de Lleida i ajustarà la seva programació segons acords presos a la Xarxa.
- d) L'adjudicatari fixarà anualment una programació de projectes i activitats, en la que s'estructuraran també els horaris professionals i el calendari de coordinacions. Aquesta programació haurà de ser presentada a l'Ajuntament i aprovada.
- e) Informar mensualment, abans del dia 10 de cada mes, a la persona responsable del servei de l'Ajuntament; de la regularitat en l'assistència dels infants amb mitjanes individuals i diàries, faltes, altes i temps d'espera, baixes i temps d'estada al servei segons document model facilitat per l'ajuntament. Caldrà també admetre les derivacions que des de serveis socials municipals es facin de nous usuaris del servei sempre que hi hagin places.
- f) Presentar la memòria d'activitats i funcionament del servei a la finalització del curs escolar (setembre) a la Regidoria competent i segons indicadors mínims establerts al Projecte Marc de Centres Oberts Municipals i altres que puguin ser requerits per l'Ajuntament de Lleida.
- g) Preveure un pla de formació anual per als professionals del servei. Aquest ha de versar sobre el coneixement de tots els aspectes relacionats amb la tasca a desenvolupar i el Projecte Marc de Centres Oberts Municipals de l'Ajuntament de Lleida; i ha de ser d'un mínim de 15 hores retribuïdes per cada treballador. Anualment caldrà presentar el pla de formació a l'Ajuntament de Lleida per a la seva aprovació i la memòria i avaluació de l'anterior.



Ajuntament de Lleida



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

▪ **Avaluació**

- a) Sotmetre el projecte educatiu, el personal contractat i totes les iniciatives dutes a terme, a diferents controls d'avaluació i qualitat segons indicadors mínims establerts al Projecte Marc de Centres Oberts Municipals de l'Ajuntament de Lleida. Dels continguts i resultats d'aquestes avaluacions s'informarà anualment a l'Ajuntament.
- b) Prestar aquest contracte d'acord amb els nivells de qualitat i capacitat de resposta requerits i gestionar-lo sota la seva responsabilitat, sotmetent-se en tot moment a les ordres, obligacions o indicacions que, respecte del servei, dicti la direcció municipal del projecte.
- c) Tenir establert un protocol de recollida de reclamacions i queixes dels usuaris respecte el servei prestat i tenir establert el protocol de coordinació amb l'Ajuntament per a derivació i resposta de les diferents sol·licituds.

• **Prevenició de riscos laborals**

L'adjudicatari haurà de presentar a l'ajuntament, en el termini d'un més a partir de la data d'adjudicació, el pla de prevenició de riscos laborals per a la seva aprovació

B) OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT

- a) Facilitar a l'adjudicatari el Projecte Marc de Centres Oberts Municipals de Lleida i vetllar pel seu compliment.
- b) Facilitar les coordinacions i suport professional necessari per al desenvolupament del projecte presentat per l'adjudicatari.
- c) Garantir l'autonomia de funcionament de l'adjudicatari, en aquells aspectes d'organització pròpia com a empresa.
- d) Els serveis contractats estaran sotmesos permanentment a la inspecció i vigilància de l'Ajuntament de Lleida, així com a l'avaluació de la qualitat del servei rebut i de la capacitat de resposta de l'empresa adjudicatària.
- e) Consignar, al pressupost corresponent, la quantia necessària per cobrir les obligacions econòmiques derivades del contracte.
- f) Abonar el preu dels serveis prestats, prèvia validació dels treballs efectuats pel responsable corresponent.

7. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones etc, públiques o privades, com amb mitjans de comunicació correspon a l'Ajuntament. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, independentment dels aspectes penals en el cas que l'adjudicatari s'atribueixi accions que no li són pròpies.

L'adjudicatari haurà d'incorporar els logotips, signes i llegendes normalitzades de l'Ajuntament de Lleida en la totalitat de la documentació de gestió o altres materials. Així mateix, la imatge corporativa serà inclosa en aquelles activitats de difusió i comunicació del servei que en pugui realitzar l'empresa contractada.

L'Ajuntament haurà de validar prèviament qualsevol material de difusió en qualsevol suport que es faci.



Ajuntament de Lleida



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

8. CONTROL DE QUALITAT I PENALITZACIONS

Al marge del control del servei, que es pugui anar fent de manera periòdica o puntual; i per tal de garantir la qualitat en la gestió del servei objecte de la licitació per part de l'empresa o entitat adjudicatària, des de la regidoria competent, es realitzarà una revisió semestral (juny, desembre), del nivell de qualitat del servei prestat tenint en compte tres ítems:

- Control de satisfacció: que identificarà el grau de satisfacció els usuaris del servei, les seves famílies i els equips professionals que s'hi coordinen.
- Control d'incidències del servei: que identificarà el nombre, tipus i gravetat de les incidències aparegudes com a no conformitats en la gestió del servei.
- Control qualitatiu: que identificarà el grau d'adequació en la realització i desenvolupament del servei per part de l'empresa adjudicatària i altres aspectes relacionats amb l'ordre operatiu i la imatge general del servei.

a). Control de satisfacció.

Un dels aspectes que es tenen en compte per al control de qualitat és la satisfacció dels usuaris. Aquesta es farà semestralment i amb caràcter participatiu tant per part dels infants i joves com de les seves famílies. Dinamitzarà l'espai de trobada i avaluació l'equip d'educadors de serveis socials i es recollirà la informació obtinguda de l'aplicació d'un qüestionari, entrevistes individuals, assemblees o altres eines similars segons es valori. Tota la mostra serà escollida a l'atzar de forma periòdica o bé a través de la seva implicació en grups de treball o entrevistes individuals amb professionals de l'Ajuntament i donarà lloc a un índex de qualitat del control de satisfacció "a₁"

Els nivells de satisfacció analitzats seran valorats amb una escala de 5 nivells: molt satisfactori (5 punts), satisfactori (4 punts), regular (3 punts), dolenta (2 punts) i molt dolenta o nul·la (1 punt).

b). Control d'incidències del servei.

Així mateix, i per realitzar una avaluació objectiva de qualitat, també es recolliran, tipificaran i quantificaran les incidències aparegudes durant la gestió del servei, i que permetrà obtenir l'índex del control d'incidències del servei "b₁" mitjançant la constatació del nivell de resultats en la taula següent:

RESULTATS	NOMBRE D'INCIDÈNCIES I GRAVETAT DE LES MATEIXES
Molt bons	Cap incidència molt greu o greu o 0-2 incidències lleus
Bons	De 0-2 incidències greus o 3-4 incidències lleus
Tolerables	Fins a 1 incidència molt greu o 3-4 incidències greus o 5-7 incidències lleus
Dolents	Fins a 3 incidències molt greus o 5-7 incidències greus o 8-10 incidències lleus
No tolerables	4 o més incidències molt greus o 8 o més incidències greus o 11 o més incidències lleus

TIPIFICACIÓ DE LES INCIDÈNCIES

La relació d'incidències més comuns tipificades en funció de la gravetat i que poden aparèixer durant la prestació objecte d'aquest contracte, són:



Ajuntament de Lleida



INCIDÈNCIES MOLT GREUS:

- Prestar una atenció inadequada a les necessitats dels infants, segons grau de gravetat.
- La no realització del servei sense justificació i sense un previ avís a la regidoria responsable; o bé, no cobrir les baixes professionals.
- L'incompliment de l'horari establert del servei.
- L'existència d'errors repetits en la facturació.
- La reincidència de dos o més incidències greus.

INCIDÈNCIES GREUS:

- Prestar una atenció inadequada a les necessitats dels infants, segons grau de gravetat.
- L'incompliment de la metodologia de treball aprovada per la regidoria competent mitjançant el programa marc i el present plec de condicions.
- La no realització de la documentació requerida des de la regidoria responsable (expedients dels menors, llistats d'assistència...).
- No facilitar la informació requerida i de manera puntual, des de la regidoria responsable (llistats d'assistència, informació de casos...).
- No tenir un control acurat segons la normativa vigent dels aliments dels berenars.
- No facilitar i agilitzar l'alta d'un usuari/a derivat des de serveis socials.
- Tenir, sense justificació, algunes de les places ofertades al servei sense cobrir.
- La reincidència de dos i més incidències lleus.

INCIDÈNCIES LLEUS:

- No mantenir l'ordre i la neteja òptimes en els espai utilitzats per a la gestió del servei.
- La no comunicació prèvia d'un canvi de treballador/a a la regidoria responsable del servei.
- No utilitzar el logo de l'Ajuntament en els documents de difusió.
- Rebre incidències/queixes, segons protocol establert, per part dels usuaris.

Tot i això, l'Ajuntament de Lleida podrà determinar la gravetat d'altres incidències que puguin aparèixer durant la realització el servei i que no estiguin contemplades en els paràgrafs anteriors, prèvia identificació i comunicació a l'empresa o entitat adjudicatària del servei.

La persona que es designi responsable del servei per part de l'Ajuntament, revisarà i analitzarà les incidències aparegudes i determinarà el resultat obtingut, interpretarà els resultats del control d'incidències i els comunicarà de manera immediata a l'empresa o entitat adjudicatària.

A més, des de la regidoria responsable, s'actualitzaran anualment, sempre que es consideri necessari i de forma objectiva, els criteris d'avaluació i el nombre d'incidències establert per a cada nivell de resultats.

Cadascun d'aquests resultats analitzats seran valorats independentment amb la mateixa escala de 5 nivells: resultats molt bons (5 punts), resultats bons (4 punts), resultats tolerables (3 punts), resultats dolents (2 punts) i resultats no tolerables (1 punt).



Ajuntament de Lleida



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

c). Control qualitatiu dels professionals de la regidoria competent.

Finalment, per completar l'avaluació objectiva de la qualitat del servei, també es realitzarà una avaluació qualitativa del servei, que atindrà diversos factors i que permetrà obtenir l'índex "c₁" del control qualitatiu dels professionals de la regidoria responsable.

FACTOR ANALITZAT	PES ESPECÍFIC
La idoneïtat en la gestió del servei respecte a les instruccions donades al responsable de l'empresa o entitat adjudicatària per part de la regidoria responsable	40 %
La correspondència del treball dut a terme amb la línia pedagògica del servei i el projecte marc adjunt.	20 %
El comportament i l'actitud que s'observa durant el desenvolupament del servei per part de les persones treballadores de l'empresa o entitat adjudicatària	20 %
L'eficiència i disponibilitat dels interlocutors nomenats per l'empresa adjudicatària per als assumptes que facin referència al desenvolupament del servei.	20 %

Cadascun d'aquests factors analitzats seran valorats independentment amb la mateixa escala de 5 nivells: resultats molt bons (5 punts), resultats bons (4 punts), resultats regulars (3 punts), resultats deficientes (2 punts) i resultats molt deficientes (1 punt).

AVALUACIÓ DE L'INDICADOR GENERAL DE QUALITAT

L'avaluació de l'indicador general de qualitat s'obté, semestralment, com a resultat de l'aplicació de la fórmula següent:

$$K_1 = (0,3 \times a_1) + (0,5 \times b_1) + (0,2 \times c_1)$$

a₁ = control de satisfacció

b₁ = control d'incidències del servei

c₁ = control qualitatiu dels professionals de la regidoria competent

L'avaluació de qualitat té l'objectiu d'aconseguir una adequada gestió del servei objecte de contracte, per tant, té una incidència en la facturació i en la possible resolució el contracte tal com s'indica al plec de clàusules administratives d'aquest.

La retribució econòmica d'aquest contracte, doncs, estarà subjecta a la correcció semestral de facturació, com a resultat dels valors de la taula següent d'acord amb la fórmula:

$$Rqmc = Rqmo \times (95 + k_2) / 100$$

k₂ = valor de la correcció de la retribució trimestral

Rqmc = retribució quadrimestral corregida

Rqmo = retribució quadrimestral original segons contracte



Ajuntament de Lleida



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

Conversió de l'indicador de control general de qualitat del servei K_1 en el valor de correcció de la retribució semestral de k_2

$k_2 = 5$	Si l'indicador K_1 es troba entre els valors 3,75 i 5
$k_2 = 4$	Si l'indicador K_1 es troba entre els valors 3,25 i 3,75
$k_2 = 3$	Si l'indicador K_1 es troba entre els valors 2,75 i 3,25
$k_2 = 2$	Si l'indicador K_1 es troba entre els valors 2,25 i 3,25
$k_2 = 1$	Si l'indicador K_1 es troba entre els valors 1,75 i 2,25
$k_2 = 0$	Si l'indicador K_1 és inferior a 1,75

Quan l'indicador K_1 estigui compromès entre els valors 0 i 2,25, en qualsevol de les seves revisions semestrals, els màxims responsables de la regidoria competent podran procedir a la resolució del contracte.

