
**PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS
SERVEIS DE PRESTACIONS PROFESSIONALS DE PERSONAL SOCIO-
EDUCATIU, SOCIO-CULTURAL I DE LLEURE PER AL
DESENVOLUPAMENT DE PROJECTES I/O PROGRAMES QUE PORTA
A TERME L'INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS DE
TARRAGONA PER ALS DIFERENTS SERVEIS DIVIDITS EN LOTS**

- PROCEDIMENT OBERT, HARMONITZAT -

Exp. 181/2016

1.3. 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 de prioritització establerts són els següents:

1. Infant o adolescent derivats des dels serveis socials municipals amb expedient de risc.
2. Infants o adolescents derivat d'altres unitats tècniques de serveis socials.
3. Altres serveis derivants.

1.4. CARACTERÍSTIQUES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'IMSST de l'Ajuntament de Tarragona ha definit en el Programa Marc de Centres Oberts Municipals (Annex 1) les línies pedagògiques a seguir, les estratègies i metodologia d'intervenció, els criteris organitzatius i avaluatius i proposta de documentació interna.

1.4.1. Procediment de prestació i gestió del servei:

L'adjudicatari haurà de prestar el servei de centre obert segons l'establert al Programa Marc de Centres Oberts Municipals de l'IMSST i d'acord als projectes específics d'acció socioeducativa i de coordinacions professionals que hagi presentat al concurs. Sempre sota la coordinació dels òrgans directius de l'IMSST (amb caràcter general) i de la persona responsable que adjudiqui l'IMSST, (en particular i de manera directa). L'empresa adjudicatària s'encarregarà tant de la realització dels projectes educatius individuals dels diferents infants i adolescents que participin com de la realització dels projectes de treball que s'hagin de desenvolupar a nivell grupal i comunitari.

També ha de fer-se càrrec de la contractació de personal (amb tot el que comporta aquest procés). Si com a conseqüència, existís una deficiència en la prestació del servei, per causes objectives que afectin la qualitat del mateix, el/la responsable d'aquest lot podrà exigir a l'empresa adjudicatària la substitució de la persona que ho estigui desenvolupant.

1.4.2. Domicili on es prestarà el servei:

L'IMSST de l'Ajuntament de Tarragona posa a disposició de l'adjudicatari els locals per a la prestació del servei, els quals actualment són:

- Centre Obert de Tarragona Centre
- Centre Obert de Sant Pere i Sant Pau
- Centre Obert de Sant Salvador
- Centre Obert de Bonavista
- Centre Obert de Campclar
- Centre Obert de Torreforta

Aquest servei es podrà realitzar a qualsevol equipament o servei que determini l'IMSST, donat que la ubicació dels centres poden modificar-se durant la vigència del contracte.

1.4.3. Capacitat del servei i nombre d'usuaris:

El Centre Obert Municipal de Tarragona manté l'estructura descentralitzada per donar cobertura al conjunt de les famílies i els seus fills en situació de risc social de la ciutat. És en aquest sentit, que el Centre Obert municipal actualment disposa de 6 seus i són les següents:

- Centre Obert de Tarragona Centre: 40 places de capacitat i s'ofereixen 40 places.
- Centre Obert de Sant Pere i Sant Pau: 40 places de capacitat i s'ofereixen 40 places.
- Centre Obert de Sant Salvador: 40 places de capacitat i s'ofereixen 40 places.
- Centre Obert de Bonavista: 50 places de capacitat i s'ofereixen 40 places.
- Centre Obert de Campclar: 40 places de capacitat i s'ofereixen 40 places.
- Centre Obert de Torreforta: 50 places de capacitat i s'ofereixen 40 places.

El total de places que s'ofereixen des del Centre Obert de Tarragona actualment són 240, tenint en compte les necessitats de cada centre obert i les directrius que vinguin donades des del departament de Treball, Afers Socials i Família aquest número podrà variar en el sentit d'augmentar o disminuir.

El nombre màxim d'infants i adolescents que els serveis socials derivarà a cada centre obert, per a que siguin atesos setmanalment al projecte serà fins a 40 o 50 depenen de la capacitat de cada un dels espais. Els infants i els adolescents seran distribuïts, a cada centre obert, en torns d'horaris i grups d'edat, segons la proposta organitzativa de l'IMSST. Així mateix, els diferents professionals que s'adscriuin de Centre Obert, anirà en funció del nombre real de places ocupades i la ràtio definida a la cartera de serveis.

La construcció dels grups dels infants i joves és farà depenent de les necessitats detectades a cada territori i per tipologia d'expedient de risc.

1.4.4. Edats dels usuaris:

Infants i adolescents d'entre 3 a 18 anys, la distribució de places serà en funció de les necessitats concretes de cada zona.

1.4.5. Horaris de prestació del servei: Tenint en compte, el conjunt d'hores emprades per a un bon funcionament del centre obert, es determinen les següents qüestions:

1.4.5.1 Horari de prestació de servei d'atenció directa: Les hores de atenció directe del servei són de 16 hores setmanals durant el curs escolar en horari extraescolar i de 30 hores setmanals durant el període d'estiu, repartides en diferents franges horàries i grups d'intervenció segons el programa. 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 programa.

1.4.5.2 Horari de prestació de servei d'atenció indirecta: 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 així com l'atenció a les famílies.

1.4.6. 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 les 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 necessitats derivades de la realització del projecte.
- ESTIU: Activitats en horari adaptat durant els mesos de juliol i agost
- SETMANA SANTA I NADAL: Activitats puntuals
- FESTIUS: Activitats puntuals.

1.5. 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 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 de Tarragona.

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 establerts en el Projecte Marc de Centres Oberts Municipals de l'IMSST.

Els professionals hauran de tenir les següents competències socials:

- Saber expressar-se bé i saber escoltar i entendre als altres.
- Saber relacionar-se satisfactòriament amb companys de feina i usuaris dels serveis.
- Saber col·laborar i cooperar en la realització de les tasques dins de l'equip, entenent que es treballa per un objectiu comú.
- Responsabilitat: disposició per implicar-se en el lloc de treball.
- Adaptabilitat: capacitat de generar estratègies de resposta als canvis de l'entorn de treball.
- Organització del propi treball: tenir una visió clara del conjunt de tasques relacionades amb el lloc de treball i poder realitzar-les amb els recursos i terminis previstos.

Els professionals hauran de tenir la capacitat de:

- Potenciar el desenvolupament de les relacions personals en el marc de les activitats.
- Gestionar situacions de conflicte i diferències d'opinió, procurant espais de consens.
- Compartir i rebre informació, realitzant explicacions clares i adaptades als interlocutors.
- Afavorir l'autoestima, i la socialització.
- Tenir empatia, paciència i sensibilitat per reconèixer els ritmes i necessitats de cada persona.
- Tenir creativitat per dissenyar activitats i dinàmiques que motivin als grups participants.
- Incorporar al projecte noves propostes.

La ràtio dels professionals del centre obert a complir i segons es contempla a la Cartera de Serveis Socials (2010-2011) són com a mínim de: 1 director/a-coordinador/a amb una ràtio no inferior a 40 usuaris; i 2 educadors/es, o bé 1 educador/a i un integrador/a social, per cada 20 usuaris.

A fi i efecte de cobrir les baixes que es puguin produir durant el desenvolupament del projecte objecte d'aquest contracte, l'adjudicatari haurà de disposar del personal necessari des del primer

LOT 1

**SERVEI DE PRESTACIONS PROFESSIONALS PER AL DESENVOLUPAMENT DEL CENTRE OBERT
MUNICIPAL I LA GESTIO DEL CASAL D'ESTIU DE TARRAGONA**

**AQUEST LOT CONTÉ DUES PRESTACIONS SEPARADES PERÒ VINCULADES: CENTRE OBERT
MUNICIPAL I CASAL D'ESTIU DE TARRAGONA**

1.- CENTRE OBERT MUNICIPAL

1.1. OBJECTE DE LA PRESTACIÓ DE CENTRE OBERT MUNICIPAL

L'objecte d'aquest plec és establir les condicions tècniques particulars relatives al servei de prestacions professionals pel desenvolupament d'activitats definides en els projectes i/o programes del servei "Centre Obert Municipal d'Infància i Adolescència de l'Institut Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Tarragona (IMSST).

1.2. DEFINICIÓ, FUNCIO I OBJECTIUS

1.2.1. Definició

Segons s'estableix al Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011, els centres oberts es defineixen com un servei diürn preventiu de prestació bàsica garantida, fora de l'horari escolar, que dona 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.

1.2.2. Funció

La funció dels centres oberts consisteix en prestar serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents proporcionant-los acompanyament 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 orientada al treball amb les famílies.

1.2.3. Objectius

Els objectius generals, que s'especifiquen al projecte marc de centres oberts municipals, són:
Ofertir un servei integral que doni 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.

dia que aquestes es produeixin, a l'igual de cobrir, així mateix, les substitucions, les vacances dels tècnics i fer les notificacions pertinents al departament responsable de l'IMSST.

Els professionals han d'estar contractats mitjançant el conveni d'acció social vigent.

Com a conseqüència, 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.

1.6. -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 plec de condicions, així com en el programa marc del Centre Obert.

El projecte es desenvoluparà sota la supervisió de la persona que designi l'IMSST, responsable d'aquest servei.

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

- EN RELACIÓ A L'ORGANITZACIÓ

- a) Desenvolupar els serveis assignats per l'IMSST, mitjançant els serveis de centre obert, amb les tasques i dedicació temporal en cada cas establert, garantint que el servei es realitza efectivament, i d'acord amb tot allò establert per l'IMSST.
- b) Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- c) Assegurar i vetllar per la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones beneficiàries, mitjançant l'adequació supervisió i control de la gestió, arbitrants les mesures oportunes per al seguiment de l'execució dels serveis.
- d) Garantir l'inici de prestació del servei en els terminis corresponents.
- e) Garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i el de condicions administratives.
- f) Garantir els mecanismes necessaris per a fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
- g) Subministrar a l'IMSST, en els formats i d'acord amb els protocols que es determinin a l'efecte, tota aquella informació necessària per tal que es mantinguin puntualment actualitzades les dades del sistema d'informació social de l'IMSST.
- h) Garantir la idoneïtat dels professionals alhora de fer les substitucions,
- i) Garantir la adequació en la gestió i organització dels serveis de recursos humans així com l'agilitat en les altes, baixes per cobrir les substitucions que es puguin esdevenir en un mateix dia.
- j) Si la empresa adjudicatària ofereix serveis complementaris com a millora, la gestió d'aquesta serà responsabilitat única de l'empresa.

- EN RELACIÓ A LES INFRAESTRUCTURES I MATERIAL

- a) Dotar a l'equip de professionals de telefonia mòbil suficient per cobrir totes les necessitats de comunicació, en tot moment.
- b) Dotar els serveis del material fungible necessari, així com dels estris i dels instruments de treball necessaris per portar a terme les activitats, l'organització i la gestió del projecte.
- c) La utilització correcta de les infraestructures i material tècnic que l'IMSST posarà a disposició per a la realització de les activitats.
- d) Vetllar per les correctes condicions d'higiene i ordre de l'espai i facilitar els recursos necessaris per aquest fi.
- e) Preparar i facilitar el berenar dels nens i nenes participants del centre obert, que segons informe educatiu i projecte educatiu es consideri necessari.
- f) Gestionar el servei d'alimentació/càtering (esmorzar i dinar) als infants participants i provinents del COI d'Estiu, actualment 240, al preu màxim que fixa el Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya que per al curs 2016-2017 en 6,20 euros per alumne/a i dia, IVA inclòs (el preu comprèn l'àpat i l'atenció directa a l'alumnat durant el tems de la prestació del servei de menjador i els períodes de temps anteriors i posteriors). <http://ensenyament.gencat.cat/ca/serveis-tramits/ajuts-subvencions/per-destinatari/families-alumnes/individuals-menjador/>
- g) Assumir el pla d'evacuació establert, en la ubicació dels serveis propis de l'IMSST i/o col·laborar en l'execució del pla d'evacuació a les seues externes.

- EN RELACIÓ AL PROGRAMA EDUCATIU I DE LA PRESTACIÓ DE SERVEI DEL CENTRE OBERT

- a) Disposar de la documentació interna que especifiqui i estructurari la seva intervenció socioeducativa: programació anual, projecte específics, models de projecte educatiu individualitzat, registre d'acords, registres d'assistència, documents d'inscripció, reglament de règim intern, memòria i pressupost. Tota aquesta documentació caldrà 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 d'infants i adolescents per tal de poder valorar les noves incorporacions als centres.
- c) L'adjudicatari participarà activament a la Xarxa de centres oberts i xarxa comunitària d'equipaments i serveis del territori per tal de vincular-se a la mateixa i formar part activa.
- d) L'adjudicatari fixarà anualment una programació d'activitats, en la que s'estructuraran també els horaris professionals i el calendari de coordinacions. Aquesta programació haurà de ser presentada a l'IMSST i aprovada.
- e) Hi haurà un espai de coordinació de l'empresa adjudicatària, el referent designat per l'IMSST i els tècnics contractats per la prestació del servei per realitzar mensualment la supervisió de l'activitat general. En aquest espai de coordinació, es tractarà, específicament de la regularitat en l'assistència dels infants amb mitjanes individuals i diàries, incidències, noves altes i temps d'espera, baixes i temps d'estada al servei segons el document model facilitat per l'IMSST. Caldrà també, informar de les derivacions que des dels serveis socials municipals es facin de nous usuaris del servei, tenint en compte la disponibilitat de places a cada centre i de les característiques del grup.

- f) Presentar la memòria d'activitats i funcionament del servei amb caràcter anual, segons indicadors mínims establerts al Programa Marc de Centres Oberts Municipals i altres que puguin ser requerits per l'IMSST.
- g) Preveure un pla de formació anual per als professionals del servei. Aquest ha de basar-se sobre el coneixement de tots els aspectes relacionats amb la tasca a desenvolupar i el Programa Marc de Centres Oberts Municipals de l'IMSST; ha de ser d'un mínim de 15 hores retribuïdes per cada treballador. Anualment caldrà presentar el pla de formació a l'IMSST per a la seva aprovació, la memòria i l'avaluació de l'any anterior. Així com oferir un servei de supervisió a l'equip de professionals del Centre Obert.
- h) Complir les ràtios establertes segons les directius del departament de Treball, Afers Socials i Família.
- i) Presentar prèviament a l'inici del contracte la identificació de les persones adscrites a l'execució del contracte i amb contacte habitual amb menors, adjuntant declaració responsable conforme els treballadors estan en possessió de les certificacions (Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència.
- j) L'empresa es responsabilitza que les persones adscrites a l'execució del contracte compleixin la llei orgànica 15/1999 de protecció de dades de caràcter personal (LOPD).

- EN RELACIÓ A LA AVALUACIÓ DEL PROJECTE.

- 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 Programa Marc de Centres Oberts Municipals de l'IMSST. Dels continguts i resultats d'aquestes avaluacions s'informarà anualment a l'IMSST.
- 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, consideri 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.
- d) Realitzar enquestes per valorar la satisfacció i la qualitat del projecte (pares, infants i joves). Del resultat extret s'informarà a l'IMSST.

- PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

L'adjudicatari haurà de disposar d'un model d'organització preventiva que haurà de presentar segons l'**Annex 7** del plec de clàusules administratives .

També haurà de comptar amb una pòlissa d'assegurances d'accidents i de responsabilitat civil que cobreixi tant els desperfectes que es puguin ocasionar en els espais propis o cedits per a la realització de les activitats així com la responsabilitat civil i els accidents que els participants i els treballadors de l'empresa puguin ocasionar o patir.

B) OBLIGACIONS DE L'IMSST

- a) Facilitar a l'adjudicatari el Programa Marc de Centres Oberts Municipals i vetllar pel seu compliment.
- b) Convocar, organitzar i presidir les coordinacions i suport professional necessari per al desenvolupament del projecte presentat per l'adjudicatari.
- c) Col·laborar en l'autonomia de funcionament de l'adjudicatari, en aquells aspectes d'organització pròpia com a empresa, sempre que no entri en conflicte amb cap de les clàusules anteriors i/o posteriors.
- d) Els serveis contractats estaran coordinats per la persona assignada per l'IMSST. Aquesta coordinació tindrà la funció principal de vetllar per la qualitat del servei prestat, per la seva avaluació i de l'acompliment de totes les condicions contractuals amb 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.
- g) Facilitar els espais municipals on es farà la realització del Centre Obert.
- h) Comptar amb una pòlissa d'assegurances, d'accidents i de responsabilitat civil que cobreixi de manera subsidiària tant els desperfectes que es puguin ocasionar en els espais propis o cedits per a la realització de les activitats així com la responsabilitat civil i els accidents que els participants puguin ocasionar o patir. (Queden exclosos els treballadors de l'empresa adjudicatària)

1.6.PRESSUPOST DEL CENTRE OBERT ANUAL I CENTRE OBERT D'ESTIU

CENTRE OBERT ANUAL	
Material fungible, activitats	6.000,00 €
Material alimentació	3.000,00 €
Cost de Recursos humans	417.804,36 €
PRESSUPOST TOTAL	426.804,36 €

CENTRE OBERT ESTIU	
Material fungible, activitats	2.880,00 €
Material alimentació	36.000,00 €
Cost de Recursos humans	141.226,20 €

PRESSUPOST TOTAL	180.106,20 €
-------------------------	---------------------

COST TOTAL CENTRE OBERT TARRAGONA			
COST RECURSOS HUMANS	MANTERIAL FUNGIBLE	MATERIAL ALIMENTACIÓ	<i>COST TOTAL PROJECTE IMSST</i>
559.030,56 €	8.880,00 €	39.000,00 €	606.910,56 €

2. CASAL D'ESTIU

2.1. OBJECTE DE LA PRESTACIÓ DELS CASALS D'ESTIU DE TARRAGONA

L'objecte del present plec és establir les condicions tècniques particulars que han de regir la prestació dels "Serveis d'organització i posterior gestió dels Casals d'Estiu de la Ciutat de Tarragona" dintre de la programació dels centres oberts de Tarragona.

La finalitat es portar a terme els Casals d'estiu de la Ciutat de Tarragona conjuntament amb el centre obert d'estiu, per tal de oferir un espai integrador que respongui a una demanda social de la Ciutat de Tarragona i que permeti fer compatibles els horaris laborals de les mares i els pares amb la imprescindible atenció als fills i filles durant el període de vacances escolars.

2.2. DEFINICIÓ, OBJECTIUS I FUNCIONS DEL SERVEI

2.2.1. Definició

Els Casals d'Estiu són activitats que permeten als infants de Tarragona fer una activitat amb contingut educatiu prop de casa seva. En els casals d'estiu els infants poden divertir-se i aprendre en un context d'interrelació amb altres infants.

2.2.2 Objectius generals

- Esdevenir una alternativa lúdica-educativa i engrescadora en el lleure dels infants.
- Afavorir el desenvolupament integral de l'infant.
- Potenciar i estimular les relacions personals mitjançant el desenvolupament de les activitats en grup i la convivència diària.
- Fomentar i desenvolupar valors de participació, cooperació, solidaritat i respecte envers als altres i al nostre entorn.
- Apropar a l'infant al seu entorn més immediat, fent-lo coneixedor i partícip de tot allò que l'envolta.
- Utilitzar el carrer com a entorn lúdic i d'espai de socialització de l'infant.
- Potenciar les relacions entre els infants que resideixen en diferents zones de la ciutat.
- Promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries mitjançant el foment de la seva autonomia.

2.2.3 Funcions

Les activitats a realitzar amb els grups d'infants han de contemplar obligatòriament els següents grans blocs:

- Programació interna de l'activitat; on caldrà descriure les activitats a realitzar en els propis centres, que alhora haurà d'estar diferenciades per grups d'edat. Aquestes s'hauran de desenvolupar per fitxes i presentar-les al responsable designat per l'IMSST dos mesos abans d'iniciar el Casal d'estiu.
- Programació sortides culturals; els casals d'estiu han de tenir relació amb les entitats socials i culturals de l'entorn més proper, per aquest motiu cal incorporar en el projecte el conjunt de sortides a realitzar.
- Programació de carrer; d'acord amb els objectius del Casal, cal recuperar el carrer com a espai de joc i d'interrelació social, per tant caldrà programar activitats de carrer en cada casal.
- Programació intercasals; les relacions entre els diferents infants de la ciutat ha de resultar un element bàsic, per tant s'haurà de programar visites entre els diferents casals, així com activitats i sortides conjuntes entre diferents casals.
- Festa final de Casal, tenint en compte la disponibilitat de comunicació al conjunt dels infants inscrits al casal durant les 5 setmanes de duració.
- Presentar alguna activitat que representi aspectes d'innovació que suposin una gran acceptació en el conjunt del Casal.

2.3. PERFIL I TIPOLOGIA DE LES PERSONES DESTINATÀRIES

El servei s'adreça a nens i nenes entre 1 anys i 12 anys que estiguin empadronats a la ciutat de Tarragona i que hagin cursat escola bressol d'1 i 2 anys i des de P3 a 6è (2n cicle superior de primària) durant l'any en curs.

Excepcionalment, s'admetran infants que no estiguin empadronats al municipi, atès algun dels següents supòsits:

- Si estan acollits o al càrrec d'algun adult empadronat al municipi per causes justificades i acreditades documentalment.
- Si la seva residència efectiva resulta ser la ciutat de Tarragona per qüestions de protecció o de situacions justificades per informe tècnic.
- Si un cop finalitzat el període d'inscripcions queden places vacants en el grup d'edat i del torn sol·licitat.
- L'admissió d'aquests infants requerirà informe social per part de l'EBSS i el vist i plau de la persona designada per l'IMSST.

2.4. CONTINGUT DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

Aspectes a tenir en compte:

- 2.4.1. Dates de celebració del servei:** el Casal constarà de sis torns pels nens i nenes d'1 a 12 anys.
- 2.4.2. Previsió de participants:** El repartiment de les places màximes previstes anirà en funció de la possibilitat de la incorporació d'algun altre centre o entitat no previst inicialment. El total de places seran de 270, repartides en 20 places d'escola bressol, és a dir per a nens d'un i dos anys i 250 places per a la resta, és a dir, des de tres anys a dotze anys. Cal fer esment que les places de casal d'estiu aniran vinculades a les de Centre obert amb una previsió total de 510 places.
En aquesta previsió, tenir en compte la necessitat de tenir cura dels infants (nens i nenes participants amb necessitats educatives especials) amb la qual cosa caldrà tenir aquest apartat cobert i contemplat en el pressupost.

2.4.3. Ubicació i espais públics de celebració del servei: El Casal d'Estiu Ciutat de Tarragona ha de disposar dels espais adequats i amb ubicacions àgils, per tal que els pares i mares puguin accedir fàcilment per deixar i recollir els seus fills. Aquests espais seran preferentment escoles del municipi, cedides per l'IMET.

2.4.4. Serveis complementaris del Casal: El Casal d'estiu podrà disposar a instàncies d'entitats alienes a l'IMSST (AMPA's, Escoles, entitats de lleure) dels serveis complementaris com són servei d'acollida i menjador pel dinar.

Tal com contempla l'apartat 2.4.2 de la previsió de participants, caldrà contemplar que els infants participants procedents del COI d'estiu gaudiran del servei d'alimentació/càterin (esmorzar i dinar) en els llocs on participin i, a aquest efecte, serà un punt contemplat en les obligacions de l'empresa adjudicatària. Així com a la resta d'infants que estiguin inscrits al casal i vulguin gaudir del servei.

S'entén com a servei d'acollida el de rebre i atendre els infants que les seves famílies no podran deixar a l'hora de l'inici del casal per diferents causes.

S'entén com a servei de menjador el propi de l'estona de dinar.

2.4.5. Horaris del casal: De 9:00 a 13:00 hores de Dilluns a Divendres

Servei de menjador: De 13:00 a 15:00 hores de Dilluns a Divendres

Si es realitza servei d'acollida l'horari d'aquest serà de 8:00 a 9:00 hores de Dilluns a Divendres.

2.4.6. Quota d'inscripcions: Les quotes de pagament establertes en el Casal d'Estiu, per a l'estiu sortiran publicades en les ordenances fiscals de l'Ajuntament de Tarragona.

2.5. 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 plec de condicions, així com en el programa marc del Centre Obert.

El projecte es desenvoluparà sota la supervisió de la persona que designi l'IMSST, responsable d'aquest servei.

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

- EN RELACIÓ A L'ORGANITZACIÓ

- a) Desenvolupar els serveis assignats per l'IMSST, mitjançant els servei de casal d'estiu, amb les tasques i dedicació temporal en cada cas establert, garantit que el servei es realitza efectivament, i d'acord amb tot allò establert per l'IMSST.
- b) Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.

- c) Assegurar i vetllar per la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones beneficiaries, mitjançant l'adequació supervisió i control de la gestió, arbitrants les mesures oportunes per al seguiment de l'execució dels serveis.
- d) Garantir l'inici de prestació del servei en els terminis corresponents.
- e) Garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i el de condicions administratives.
- f) Garantir els mecanismes necessaris per a fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
- g) Subministrar a l'IMSST, en els formats i d'acord amb els protocols que es determinin a l'efecte, tota aquella informació necessària per tal que es mantinguin puntualment actualitzades les dades del sistema d'informació social de l'IMSST.
- h) Garantir la idoneïtat dels professionals alhora de fer les substitucions.
- i) Garantir la adequació en la gestió i organització dels serveis de recursos humans així com l'agilitat en les altes, baixes per cobrir les substitucions que es puguin esdevenir en un mateix dia.
- j) Si la empresa adjudicatària ofereix serveis complementaris com a millora, la gestió d'aquesta serà responsabilitat única de l'empresa.

- EN RELACIÓ A LES INFRAESTRUCTURES I MATERIAL

- a) Dotar a l'equip de professionals de telefonia mòbil suficient per cobrir totes les necessitats de comunicació, en tot moment.
- b) Dotar els serveis del material fungible necessari, així com dels estris i dels instruments de treball necessaris per portar a terme les activitats, l'organització i la gestió del projecte.
- c) La utilització correcta de les infraestructures i material tècnic que l'IMSST posarà a disposició per a la realització de les activitats.
- d) Vetllar per les correctes condicions d'higiene i ordre de l'espai i facilitar els recursos necessaris per aquest fi.
- e) Assumir el pla d'evacuació establert, en la ubicació dels serveis propis de l'IMSST i/o col·laborar en l'execució del pla d'evacuació a les seues externes.

- EN RELACIÓ AL PROGRAMA EDUCATIU DE LLEURE I DE LA PRESTACIÓ DE SERVEI DEL CASAL D'ESTIU

- a) Garantir la adequació en la gestió i organització dels serveis de recursos humans així com l'agilitat en les altes, baixes per cobrir les substitucions que es puguin esdevenir en un mateix dia.
- b) Adquisició del material necessari per portar a terme el conjunt de les activitats previstes i presentades en el concurs.
- c) Organitzar reunions prèvies (15 dies abans) de l'inici del casal amb monitors i/o directors i el responsable de l'IMSST amb aquesta matèria, per tal de comprovar el coneixement que tenen del projecte, com es porta la programació de l'activitat, com es porta la previsió de material i recursos materials i que puguin fer una visita al centre educatiu on es desenvoluparà l'activitat per a que puguin contextualitzar-la.

- d) Realitzar les reunions de presentació de l'activitat del Casal d'Estiu al conjunt de AMPA/Escola, a totes i cadascuna, com a màxim amb data (de l'1) d'abril de l'any en curs.
- e) Organització de les inscripcions dels infants de forma autònoma i directa per part de l'empresa guanyadora del concurs, amb o sense relació amb les AMPA, amb temps suficient per tenir cura en la formació dels grups d'edats. Les inscripcions es realitzaran des de les AMPA de cada escola o des de l'entitat que faci la demanda d'inscripció, en relació directa amb l'empresa adjudicatària que portarà el control i supervisarà la mateixa inscripció, aportant a l'IMSST els llistats i la documentació a la finalització del casal conjuntament amb la memòria.
- f) Les inscripcions es realitzaran amb dos mesos d'antelació a l'inici de l'activitat i com a data límit de finalització el dia 29 de maig de l'any en curs.
- g) Presentació de les llistes dels inscrits a l'activitat amb temps suficient per moure places d'un servei a altre.
- h) Inscriure l'activitat de casal d'estiu municipal segons obligacions en el registre d'activitats de lleure d'estiu amb infants al Departament de la Generalitat.
- i) Establir un calendari de reunions de cada casal i amb els pares i mares dels participants prèvia a l'activitat per informar de la mateixa.
- j) Establir un calendari de visites de forma setmanal/quinzenal, als diferents casals de forma conjunta amb constància escrita de cada visita. En aquestes visites es revisarà si el conjunt d'activitats i del material utilitzat és l'adequat i la seva aproximació al quadrant d'activitats presentades al concurs.
- k) A l'inici del casal es realitzarà una revisió i un informe previ sobre la situació dels recursos (espais i material cedit per tercers) i a la finalització del mateix una revisió amb informe escrit sobre el retorn de l'esmentat material utilitzat. (document fotogràfic si cal).
- l) En el cas d'entitats del tercer sector i davant de la situació actual i amb la possibilitat que l'empresa adjudicatària organitzi menjadors d'estiu als diferents casals, aquesta haurà de realitzar la tramitació i la sol·licitud pel conjunt dels infants que així ho requereixin i les famílies no disposin econòmicament. (Beques EDUCO o similars). A la factura s'haurà de reflectir aquells nens i nenes als que se'ls hagi atorgat alguna beca de menjador.
- m) Gestionar el servei d'alimentació/càterin (esmorzar i dinar) als infants participants i provinents del CO d'Estiu.
- n) Responsabilitzar-se davant la mala praxis d'administrar qualsevol medicament als nens i nenes assistents sense autorització paterna i sense prescripció mèdica pertinent.
- o) Indemnitzar els danys que s'ocasionin a tercers com a conseqüència de les operacions inherents al servei, entenent totes aquelles derivades de la mala praxis del conjunt dels professionals assignats al projecte, a aquests efectes es disposarà de les assegurances d'accident i de responsabilitat civil a les que obliga la normativa d'activitats de lleure infantil i juvenil.

- p) Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal suficient per a l'adequada prestació del servei. Cal fer esment a la necessitat de disposar dels vetlladors necessaris per atendre correctament la demanda dels infants amb necessitats educatives especials (NEE) que s'hagin inscrit al Casal d'Estiu
- q) Complir les ràtios establertes pel Decret 267/2016, de 5 de juliol, de les activitats d'educació en el lleure en les quals participen menors de 18 anys.
- r) Presentar prèviament a l'inici del contracte identificació de les persones adscrites a l'execució del contracte i amb contacte habitual amb menors, adjuntant declaració responsable conforme els treballadors estan en possessió de les certificacions (Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència.
- s) L'empresa es responsabilitza que les persones adscrites a l'execució del contracte compleixin la llei orgànica 15/1999 de protecció de dades de caràcter personal (LOPD).

- EN RELACIÓ A LA AVALUACIÓ DEL PROJECTE.

- a) Sotmetre la programació de les activitats, el personal contractats i totes les iniciatives dutes a terme, a diferents controls d'avaluació del servei.
- 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, consideri 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.
- d) Realitzar enquestes per valorar la satisfacció i la qualitat del projecte (pares, infants i joves). Del resultat extret s'informarà a l'IMSST.

- PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

L'adjudicatari haurà de disposar d'un model d'organització preventiva que haurà de presentar segons l'**Annex 7** del plec de clàusules administratives .

També haurà de comptar amb una pòlissa d'assegurances d'accidents i de responsabilitat civil que cobreixi tant els desperfectes que es puguin ocasionar en els espais propis o cedits per a la realització de les activitats així com la responsabilitat civil i els accidents que els participants i els treballadors de l'empresa puguin ocasionar o patir.

2.5.1. DE L'IMSST

- a) Facilitar els espais adients per a la realització dels serveis, ja siguin propis o aliens, mitjançant acords o convenis.
- b) Facilitar els serveis mínims per al correcte desenvolupament del servei en els centres; consergeria, manteniment i neteja.

- c) Vetllar, coordinar i supervisar el correcte desenvolupament de les inscripcions realitzades. (Vetllar, coordinar i supervisar el correcte desenvolupament de les inscripcions realitzades que controlarà l'empresa adjudicatària i aportarà els llistats a l'IMSST).
- d) La persona del casal d'estiu designada per l'IMSST assistirà a les presentacions del conjunt de reunions amb les AMPA's/Escoles de l'activitat de Casal d'Estiu.
- e) La persona del casal d'estiu designada per l'IMSST assistirà a les reunions prèvies (15 dies abans) de l'inici del casal amb monitors i/o directors i el responsable de l'IMSST amb aquesta matèria, per tal de comprovar el coneixement que tenen del projecte, com es porta la programació de l'activitat, com es porta la previsió de material i altres recursos.
- f) Vetllar, coordinar i supervisar el correcte funcionament dels casals en un calendari de visites de forma setmanal/quinzenal, als diferents casals de forma conjunta amb constància escrita de cada visita. En aquestes visites es revisarà si el conjunt d'activitats i del material utilitzat és l'adequat i la seva aproximació al quadrant d'activitats presentades al concurs.
- g) Abonament final de l'activitat pel nombre de places ocupades, establint una quantitat a cada plaça i partint de la quantitat final presentada al concurs.

2.6. PRESSUPOST DEL CASAL D'ESTIU

CASAL D'ESTIU ESTIU	
Material fungible, activitats	4.440,00 €
Material alimentació	0€
Cost de Recursos humans (36 monitor/es en el conveni del lleure, dels quals 6 seran directors de lleure)	110.030,40 €
PRESSUPOST TOTAL	114.470,40 €

3. COORDINACIONS

L'empresa adjudicatària ha de mantenir les coordinacions professionals necessàries per tal de garantir el correcte desenvolupament dels serveis d'acord amb les indicacions dels projectes a desenvolupar.

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

- a) Vinculades amb els responsables de l'IMSST i de la empresa adjudicatària en relació a la feina diària: seguiment del projecte, documentació, pressupost...
- b) Vinculades amb l'atenció dels infants i joves i les seves famílies.
- c) Vinculades amb el treball comunitari i en xarxa.

4. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ, 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'IMSST. 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'IMSST 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'IMSST haurà de validar, prèviament, qualsevol material de difusió en qualsevol suport que es faci.

5. CONTROL DE QUALITAT

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 present licitació per part de l'empresa o entitat adjudicatària es realitzarà una revisió semestral (juny, desembre), del nivell de qualitat del servei prestat, mitjançant enquestes o d'altres sistemes que l'empresa cregui més adient, tenint en compte els ítems següents:

- a) Control de satisfacció: que identificarà el grau de satisfacció dels usuaris del servei, les seves famílies i els equips professionals que s'hi coordinen.
- b) 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.
- c) 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. S'elaborarà, conjuntament amb l'empresa adjudicatària quin serà el protocol d'observació i avaluació dels professionals.

6. TIPIFICACIÓ DE LES INCIDÈNCIES I PENALITZACIONS

L'empresa contractista està obligada a complir el termini total d'execució del contracte i els terminis parcials fixats, si s'escau, en el programa de treball.

Amb caràcter general, seran causes i supòsits de penalització les que preveu el Plec de Clàusules Administratives.

La persona que es designi responsable del servei per part de l'IMSST, revisarà i analitzarà les incidències aparegudes i si escau, informarà a l'òrgan competent per tal d'iniciar el procediment d'exigències de penalitats.

7. RESPONSABILITAT DE L' INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS

L'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona serà el responsable de portar a terme les següents funcions generals:

- a) Ordenar les modificacions que d'interès públic exigeixi, d'acord amb la legislació aplicable.
- b) Fiscalitzar la gestió tècnica de l'adjudicatari. A aquest efecte pot inspeccionar el servei, les instal·lacions i els locals i la documentació relacionada amb l'objecte de la concessió i dictar les ordres per mantenir o restablir la prestació corresponent, tot entenent que les activitats objectes del servei, ja estaran regulades d'acord amb el Decret 267/2016, de 5 de juliol, de les activitats d'educació en el lleure en les quals participen menors de 18 anys.
- c) Imposar a l'adjudicatari les sancions pertinents per raó de les infraccions que hagi comès en la prestació del servei.
- d) Extingir el contracte per qualsevol de les causes previstes a l'ordenament.
- e) Resoldre totes aquelles qüestions que no estiguin establertes i que puguin sorgir en el desenvolupament del Casal

LOT 2

**SERVEIS PROFESSIONALS PER AL DESENVOLUPAMENT DE LA XARXA DE CENTRES CÍVICS
MUNICIPALS DE TARRAGONA**

1. OBJECTE

L'objecte d'aquest plec és establir les condicions tècniques particulars relatives al servei de prestacions professionals pel desenvolupament d'activitats definides en els projectes i/o programes de la xarxa de Centres Cívics de Tarragona.

2. CENTRES CÍVICS: DEFINICIÓ, OBJECTIUS I FUNCIONS

2.1 Definició del servei

Els centres cívics són equipaments municipals gestionats per l'Ajuntament de Tarragona, a través de l'Institut Municipal de Serveis Socials, que tenen la consideració de béns de domini públic. Aquests, són equipaments de proximitat que tenen l'objectiu de promoure la participació dels ciutadans i ciutadanes en aquells assumptes de la comunitat que fomentin la difusió de valors i la convivència intercultural, generacional i associativa.

La xarxa de centres cívics, a més, proposen una programació estable d'activitats i cursos i acullen dins dels equipaments diferents serveis municipals que acosten l'administració local a la ciutadania en general.

Podeu trobar més informació al WEB de centres cívics: <https://www.tarragona.cat/centrescivics>

2.2 Objectius generals

Els objectius de la xarxa de Centres Cívics són:

1. Oferir activitats i serveis adaptats a les necessitats de la ciutadania.
2. Promoure la participació ciutadana i la gestió cívica dels equipaments.
3. Millorar i dinamitzar l'entorn social generant sentiments positius de pertinença.

2.3 Funcions

D'acord a aquests objectius els centres cívics desenvolupen una programació d'activitats que té com a voluntat donar resposta a la pluralitat i diversitat de la ciutadania de Tarragona.

Ludoteques

Les ludoteques són als centres cívics l'eix central de totes les activitats infantils que realitzen en els centres cívics. En elles els infants articulen coneixements, emocions, sentiments i relacions interpersonals a través del joc, potenciant així el seu desenvolupament integral.

Actualment són un total de 5 ludoteques repartides als centres cívics de Sant Salvador, Torreforta, Bonavista, Sant Pere i Sant Pau i Part Alta.

Es tracta d'espais delimitats que tenen una finalitat lúdica, social, cívica, cultural i inclusiva, que elaboren i porten a terme un projecte socioeducatiu i que estan dotades d'un fons organitzat de jocs, joguines i altres elements lúdics.

Són espais pensats per compartir amb els amics i la família on també s'organitzen tallers i tot tipus d'activitats complementàries.

Sala d'estudi

La sala d'estudi és un projecte que es desenvolupa al centre cívic de Bonavista. En aquest espai es pretén treballar l'animació a la lectura, donant un recurs més als infants i joves amb dificultats lecto-escriptores.

A banda, és un espai al barri que pretén donar suport a la tasca educativa del professorat de les diferents escoles del barri, oferint a banda de l'espai, un tallerista especialitzat i recursos per plantejar tant treballs de grup com a individuals.

Finalment, també podem trobar ordinadors amb connexió a Internet ja sigui per la recerca d'informació com per la realització de tasques escolars.

Tallers

Els tallers que s'organitzen als centres cívics estan vinculats directament amb les ludoteques dels centres i estan adreçades a diversificar l'oferta d'activitats extraescolars, complementant les activitats que es realitzen habitualment a la ludoteca.

Aquestes activitats consten de diferents tallers de jocs, música, contes, manualitats, etc. que complementin el projecte socioeducatiu de les ludoteques.

Coneix el teu centre

Els alumnes d'ESO, dintre de l'assignatura Crèdit de síntesi, fan un petit estudi de la comunitat i els seus recursos que implica conèixer el centre cívic, les seves funcions, el personal que hi treballa i les activitats que s'hi realitzen, i és per això que dos talleristes vinculats a diferents projectes del centre cívic acullen aquests estudiants i mitjançant jocs i dinàmiques presenten el centre cívic.

Ludoteca Parc Nadal

Per aquestes dates les ludoteques es traslladen al recinte firal on es realitza el parc de Nadal amb els mateixos objectius i organització que les ludoteques ubicades a cada centre.

3. PERSONAL: COMPETÈNCIES, TASQUES I PERFILS PROFESSIONALS

El personal que aporti l'empresa prestadora del servei s'acollirà al Conveni Col·lectiu del Sector del Lleure Educatiu i sociocultural de Catalunya vigent.

3.1 Competències

Entenem com competència professional aquell conjunt integrat i complex de coneixements, capacitats, habilitats, destreses i comportaments laboral, que s'utilitzen per l'execució d'una determinada activitat laboral.

Els professionals hauran de tenir els coneixements teòrics i tècnics específics necessaris per al desenvolupament de l'activitat laboral que se li encarregui des dels diferents serveis de l'IMSST.

Els professionals hauran de tenir les següents competències socials:

- Saber expressar-se bé i saber escoltar i entendre als altres
- Saber relacionar-se satisfactòriament amb companys de feina i usuaris dels serveis.
- Saber col·laborar i cooperar en la realització de les tasques dins de l'equip, entenent que es treballa per un objectiu comú.
- Responsabilitat : disposició per implicar-se en el lloc de treball.
- Adaptabilitat: capacitat de generar estratègies de resposta als canvis de l'entorn de treball.
- Organització del propi treball: tenir una visió clara del conjunt de tasques relacionades amb el lloc de treball i poder realitzar-les amb els recursos i terminis previstos.

Els professionals hauran de tenir la capacitat de :

- Potenciar el desenvolupament de les relacions personals en el marc de les activitats.
- Mediar en situacions de conflicte i diferències d'opinió, procurant espais de consens.
- Compartir i rebre informació, realitzant explicacions clares i adaptades als interlocutors.
- Afavorir l'autoestima, i la socialització.
- Tenir empatia, paciència i sensibilitat per reconèixer els ritmes i necessitats de cada persona.
- Tenir creativitat per dissenyar activitats i dinàmiques que motivin als grups participants.
- Controlar l'àmbit del projecte, assegurar-se que es fan servir els recursos necessaris
- Incorporar al projecte noves propostes.
- Preparar informes de seguiment, resum i presentacions.

3.2 Tasques, perfils professionals i hores setmanals

3.2.1 Tasques a realitzar

- **Ludoteques:**

Pel que fa als Coordinadors (5 tècnics superiors de l'àmbit socioeducatiu):

- Vetllar pel compliment del decret 94/2009, de 9 de juny, pel qual es regulen les ludoteques pel que fa a:
 1. Les persones usuàries, gestionant les inscripcions.
 2. Desenvolupament dels objectius i funcions de les ludoteques
 3. Recursos lúdics
- Dinamitzar la ludoteca a través del projecte socioeducatiu de les ludoteques dels centres cívics municipals.
- Complir i fer complir tot el que disposa el Reglament de Règim intern de les ludoteques de la Xarxa de Centres Cívics.
- Detectar i Comunicar al responsable del centre cívic les possibles mancances del servei d'acord amb el que es disposa al decret 94/2009, de 9 de juny, pel qual es regulen les ludoteques i d'altres (manteniment de les instal·lacions pel que fa a seguretat, higiene, sanitat, habitabilitat, ...)
- Gestió del pressupost assignat al servei, sota la supervisió del responsable del centre cívic.

Pel que fa als 5 Monitors:

- Acompanyar i prestar suport en les activitats de joc als usuaris de la ludoteca.
 - Donar suport a la figura del coordinador de la ludoteca en el desenvolupament de les seves tasques de dinamització de la ludoteca.
 - Complir i fer complir tot el que disposa el Reglament de Règim intern de les ludoteques de la Xarxa de Centres Cívics.
- **Sala d'estudi** (1 Tallerista):
 - Gestió de les inscripcions al servei.
 - Dinamitzar l'espai a partir del projecte socioeducatiu aprovat pel Consell Rector de l'Imssst anualment.
 - Gestió del pressupost assignat al servei, sota la supervisió del responsable del centre cívic.
 - **Tallers** (5 Tallerista):
 - Programació i posada en marxa i avaluació dels diferents tallers especialitzats que es programin a les ludoteques/centres cívics.
 - Preparació dels materials i de l'espai assignat per l'activitat.
 - Gestió del pressupost assignat a l'activitat, sota la supervisió del responsable del centre cívic.
 - **Coneix el teu centre** (2 Talleristes)
 - Acollir els estudiants i professors
 - Dinamitzar la visita tot responant les preguntes que consten al curriculum de l'assignatura.
 - Gestió del pressupost assignat a l'activitat, sota la supervisió del responsable del centre cívic.
 - **Parc de Nadal** (1 tècnic superior i 2 monitors)
 - Les funcions són les mateixes que el coordinador de ludoteca i monitors de ludoteca

3.3 Perfils professionals

A) Tècnics superiors de l'àmbit socioeducatiu:

Un per cada ludoteca que tindrà la funció de coordinació del servei.

B) Monitors titulats d'educació en el lleure:

Un per cada ludoteca que tindrà la funció d'acompanyar i prestar suport en les activitats de joc de les persones usuàries de la ludoteca.

C) Talleristes:

Un Tallerista per la sala d'estudi del Centre Cívic de Bonavista amb habilitats acreditades en espais i activitats similars.

Nombre variable en funció de la programació d'activitats complementàries que s'organitzin

a les ludoteques dels centres cívics que disposen de ludoteca o de manera més puntual al centre cívic de Llevant on no hi ha ludoteca.

Dos talleristes per al Coneix el teu centre.

El personal descrit pot ser ampliable o reduït amb el temps en funció de les necessitats del servei.

Hores setmanals

Sala d'estudi: 15 hores setmanals (aproximadament 35 setmanes, 525 hores totals)

Ludoteques:

- 5 Tècnics graus superior per 15 hores setmanals (aproximadament 35 setmanes, 525 hores x 5 tècnics = 2625 hores totals)
- 5 Monitors 15 hores setmanals (aproximadament 35 setmanes, 525 hores x 5 monitors = 2625 hores totals)

Tallers ludoteques i altres :

- 1 tallerista 2,5 hores setmanals per cada ludoteca (aproximadament 32 setmanes, 80 hores x 5 ludoteques = 400 hores totals)
- 2 talleristes per 20 hores anuals (total 40 hores)

Parc de Nadal (Hores en funció del calendari del parc):

- 1 Tècnic grau superior (aproximadament entre laborals i festius 125 hores)
- 2 Monitors (aproximadament entre laborals i festius 150 hores)

L'empresa prestadora del personal haurà d'oferir professionals amb la formació i experiència necessària, i haurà de facilitar formació periòdica perquè aquests professionals es reciclin adequadament.

4. EMPRESA LICITADORA: PROJECTE TÈCNIC

El contingut del projecte tècnic de l'empresa hauria de contemplar aspectes com:

- Descripció del sistema de comunicació de l'empresa amb l'IMSST.
- Pla de formació permanent del personal contractat.
- Metodologia d'avaluació dels professionals.
- Mecanismes de coordinació de l'equip de professionals contractats.
- Proposta d'organització dels recursos humans i de la prestació del servei.
- Protocol de cobertura d'absències i substitucions.
- Mecanismes de seguiment de l'empresa adjudicatària per tal que els seus treballadors realitzin de forma efectiva la seva tasca.

- Existència d'una borsa de treball amb els mateixos perfils professionals que es requereixin per resoldre les corresponents baixes o substitucions.
- Sistema de selecció de personal d'acord als perfils definits en el plec de condicions.

Si com a conseqüència, existís una deficiència en la prestació del servei, per causes objectives que afectin la qualitat del mateix, el/la responsable d'aquest lot podrà exigir a l'empresa adjudicatària la substitució de la persona que ho estigui desenvolupant.

5. UBICACIÓ DELS CENTRES CÍVICS

Actualment són:

Centre Cívic de Bonavista

Carrer onze, 13
43100 Bonavista (Tarragona)
Telèfon: 977550231
Correu electrònic: ccbonavista@tarragona.cat

Centre Cívic de Torreforta

Plaça del Tarragonès s/n
43006 Torreforta (Tarragona)
Telèfon: 977550229 // 977550235
Correu electrònic: cctorreforta@tarragona.cat

Centre Cívic de Sant Pere i Sant Pau

Camí del Pont del Diable s/n
43007 Sant Pere i Sant Pau (Tarragona)
Telèfon: 977200394
Correu electrònic: ccsantpere@tarragona.cat

Centre Cívic de Sant Salvador

Avinguda dels Pins s/n
43130 Sant Salvador (Tarragona)
Telèfon: 977521133 // 977521166
Correu electrònic: ccsalvador@tarragona.cat

Centre Sociocultural de la Part Alta

Carrer Puig d'en Pallars s/n
43003 Part Alta (Tarragona)
Telèfon: 977221009
Correu electrònic: ccpartalta@tarragona.cat

Centre Cívic de Llevant

Carrer Major s/n
43007 Monnars (Tarragona)
Telèfon: 977506469
Correu electrònic: cllevant@tarragona.cat

Durant la vigència del contracte es poden produir canvis en la ubicació dels centres.

6. OBLIGACIONS DE L'IMSST

- a) L'IMSST comunicarà a l'adjudicatari el servei i les hores concretes que hagi de realitzar. El responsable d'aquest lot haurà de comunicar al departament d'administració la programació concreta per aprovar abans de l'inici pressupostari de cada exercici.
- b) Convocar, organitzar i presidir les coordinacions i suport professional necessari per al desenvolupament del projecte presentat per l'adjudicatari.
- c) Els serveis contractats estaran coordinats per la persona assignada per l'IMSST; aquesta coordinació tindrà la funció principal de vetllar per la qualitat del servei prestat, per la seva avaluació i de l'acompliment de totes les condicions contractuals amb l'empresa adjudicatària.
- d) Consignar, al pressupost corresponent, la quantia necessària per cobrir les obligacions econòmiques derivades del contracte.
- e) Abonar el preu dels serveis prestats, prèvia validació dels treballs efectuats pel responsable corresponent.
- f) Facilitar els espais municipals on es farà la realització de les activitats del Centres Cívics.
- g) Comptar amb una pòlissa d'assegurances, d'accidents i de responsabilitat civil que cobreixi de manera subsidiària tant els desperfectes que es puguin ocasionar en els espais propis o cedits per a la realització de les activitats així com la responsabilitat civil i els accidents que els participants puguin ocasionar o patir. (Queden exclosos els treballadors de l'empresa adjudicatària)

7. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

Les empreses licitadores hauran de complir amb els següents requisits:

7.1. En relació dels treballadors:

- Complir amb les obligacions i prestacions que la legislació social estableix per al personal que realitzi la tasca.
- Contractar al personal segons les categories professionals i taules salarials establertes al Conveni Col·lectiu del Sector del Lleure Educatiu i sociocultural de Catalunya vigent.
- Comptar amb els recursos humans suficients que disposin de la qualificació professional adequada per cobrir amb caràcter immediat les necessitats de personal del servei en casos de baixes o permisos.
- Disposar d'un interlocutor únic i estable amb cada un dels serveis de l'IMSST que gestionaran i coordinaran conjuntament el personal contractat.
- Ser responsable d'oferir les formacions adients perquè el seus treballadors puguin realitzar de forma afectiva i eficient la seva tasca. Formació/reciclatge anual (15h/any mínim) per a professionals tècnics i monitors que desenvolupen tasques als diferents serveis, en relació directa al seu lloc de treball.
- Aportar la pòlissa de responsabilitat civil dels professionals.
- Vetllar per tal que el seu personal sigui diligent en el desenvolupament de les tasques pròpies del servei contractat.

- Prendre totes les precaucions necessàries per tal d'evitar accidents i perjudicis de tot ordre, essent responsable d'aquests i atenent-se aquesta matèria a la legislació vigent.

7.2. En relació a l'organització:

- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- Garantir la idoneïtat dels seus professionals per realitzar les diferents funcions pròpies del servei i per tal que puguin atendre les diferents tipologies d'usuari i les seves problemàtiques.
- Garantir l'inici de prestació del servei en els terminis corresponents.
- Garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i el de condicions administratives.
- Garantir els mecanismes necessaris per a fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
- Subministrar a l'IMSST, en els formats i d'acord amb els protocols que es determinin a l'efecte, tota aquella informació necessària pel bon funcionament dels serveis.
- Si l'empresa adjudicatària ofereix serveis complementaris com a millora, la gestió d'aquests serà responsabilitat única de l'empresa.

7.3. En relació a la prestació dels serveis:

- Adequar el perfil dels treballadors/es al que sigui necessari pels serveis que requereixin una certa especialitat per la seva complexitat.
- Garantir la màxima estabilitat del personal per minimitzar els efectes que els canvis, substitucions i rotacions poden suposar per als usuaris/es.
- Ser responsable del control de la presència física al servei de cadascun dels seus treballadors/es, així com proveir dels materials necessaris per al desenvolupament dels serveis i les acreditacions oportunes. L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar que disposa d'un sistema de control presencial dels treballadors.
- Garantir la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió.
- Facilitar qualsevol altra informació relativa als serveis prestats (incidències, usuaris participants, espais, etc.).
- Disposar d'un sistema de tractament de dades (inscripcions, ...) a cada servei d'acord amb el que s'estableix a la LOPD.
- Disposar d'un protocol àgil de substitucions del personal per baixes mèdiques, cessaments, o qualsevol altre motiu.
- Disposar d'un contacte d'urgència operatiu de dilluns a divendres de 8 a 21 h i dissabtes de 9 a 14h i mentre hi hagi activitats programades fora d'aquest horari.
- Si s'escau, la empresa adjudicatària disposar d'un ordinador portàtil, perquè la persona realitzi sense problema la seva tasca.

7.4. En relació a horaris i incidències

- Els horaris dels treballadors quedaran fixats en funció de les diferents programacions dels serveis de l'IMSST objecte d'aquest plec, tot i que podran ser modificats per necessitats del servei previ avís a l'empresa adjudicatària.
- L'empresa designarà una persona per al seguiment del contracte i la coordinació del servei per garantir un sistema àgil de comunicació entre els diferents professionals a fi

que es pugui informar amb la major brevetat possible de qualsevol incidència que succeeixi en la prestació del servei.

- Comunicar per escrit als professionals responsables municipals, qualsevol incidència que pugui, perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
- Comunicar totes les incidències relatives a la prestació del servei i a la seva resolució en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement i de forma immediata per aquelles situacions que es puguin considerar greus o molt greus.
- Mantenir prèvia i puntualment informats als responsables dels serveis municipals de totes les modificacions i baixes que es puguin produir del seu personal: vacances, permisos, suplències, i altres canvis; amb suficient anticipació per poder donar resposta a qualsevol reclamació o dubte de la persona usuària.
- Prohibir que cap treballador/a de l'empresa adjudicatària rebi de qualsevol usuari cap tipus de donació o contraprestació econòmica.
- L'incompliment de totes aquestes obligacions serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària.

8. PRESSUPOST

COST TOTAL

CONCEPTE	IMPORT SENSE IVA	IVA 10%	TOTAL
Material fungible	4.181,22 €	418,12 €	4.599,34 €
Recursos humans	114.000,60 €	11.400,06 €	125.400,66 €
TOTAL	118.181,82 €	11.818,18 €	130.000,00 €

9. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ, 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'IMSST. 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'IMSST 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'IMSST haurà de validar, prèviament, qualsevol material de difusió en qualsevol suport que es faci.

10. CONTROL DE QUALITAT

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 present licitació per part de l'empresa o entitat adjudicatària es realitzarà una revisió semestral (juny, desembre), del nivell de qualitat del servei prestat, mitjançant enquestes o d'altres sistemes que l'empresa cregui més adient, tenint en compte els ítems següents:

- d) Control de satisfacció: que identificarà el grau de satisfacció dels usuaris del servei, les seves famílies i els equips professionals que s'hi coordinen.

- e) 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.
- f) 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. S'elaborarà, conjuntament amb l'empresa adjudicatària quin serà el protocol d'observació i avaluació dels professionals.

11. TIPIFICACIÓ DE LES INCIDÈNCIES I PENALITZACIONS

L'empresa contractista està obligada a complir el termini total d'execució del contracte i els terminis parcials fixats, si s'escau, en el programa de treball.

Amb caràcter general, seran causes i supòsits de penalització les que preveu el Plec de Clàusules Administratives.

La persona que es designi responsable del servei per part de l'IMSST, revisarà i analitzarà les incidències aparegudes i si escau, informarà a l'òrgan competent per tal d'iniciar el procediment d'exigències de penalitats.

12. RESPONSABILITAT DE L' INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS

L'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona serà el responsable de portar a terme les següents funcions generals:

- a) Ordenar les modificacions que d'interès públic exigeixi, d'acord amb la legislació aplicable.
- b) Fiscalitzar la gestió tècnica de l'adjudicatari. A aquest efecte pot inspeccionar el servei, les instal·lacions i els locals i la documentació relacionada amb l'objecte de la concessió, i dictar les ordres per mantenir o restablir la prestació corresponent, tot entenent que les activitats objectes del servei, ja estaran regulades d'acord amb el Decret 267/2016, de 5 de juliol, de les activitats d'educació en el lleure en les quals participen menors de 18 anys.
- c) Imposar a l'adjudicatari les sancions pertinents per raó de les infraccions que hagi comès en la prestació del servei.
- d) Extingir el contracte per qualsevol de les causes previstes a l'ordenament.
- e) Resoldre totes aquelles qüestions que no estiguin establertes i que puguin sorgir en el desenvolupament de les activitats.

LOT 3

**SERVEIS PROFESSIONALS PER AL DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI DE LA UNITAT TÈCNICA
DE GENT GRAN ACTIVA DE TARRAGONA**

1. OBJECTE

L'objecte d'aquest plec és establir les condicions tècniques particulars relatives al servei de prestacions professionals pel desenvolupament d'activitats definides en els projectes i/o programes de la UNITAT TÈCNICA DE GENT GRAN ACTIVA (UTGGA).

La missió de l'IMSST és atendre i donar resposta a les necessitats socials de les persones, potenciant-ne la qualitat de vida i l'autonomia personal, familiar i social. En aquest sentit desenvolupa projectes i/o programes que tenen com objectiu Intervenir en l'àmbit comunitari, amb la voluntat de promoure accions preventives i de foment de la solidaritat i la cooperació, prestant una especial atenció als col·lectius més vulnerables com la gent gran.

2. GENT GRAN ACTIVA: DEFINICIÓ, OBJECTIUS I FUNCIONS

2.1. DEFINICIÓ DEL SERVEI

La societat catalana està experimentant un procés d'envelliment de la població que formula nous reptes a les polítiques públiques. L'Organització Mundial de la Salut (OMS) indica la necessitat de promoure la creació d'una cultura de l'envelliment actiu i, com assenyala la Carta de Drets Fonamentals del Parlament Europeu s'ha d'anar cap a un model de reconeixement i respecte dels drets de les persones grans a dur una vida digna i independent i a participar en la vida social i cultural.

Des de la Unitat Tècnica de Gent Gran Activa (UTGGA) s'impulsen accions per acompanyar aquest procés de l'envelliment actiu que es fonamenten en els valors de proximitat, d'igualtat, de reconeixement de la diversitat i de la inclusió social. Així mateix es promou la consolidació i dinamització dels espais de promoció de l'envelliment actiu que facilitaran els processos de participació social i la creació de teixit social.

2.2. OBJECTIUS GENERALS

- Promoure la participació i l'envelliment actiu encaminat a optimitzar la qualitat de vida de les persones grans.
- Estimular l'autonomia personal i la solidaritat per afavorir una òptima inclusió social de les persones grans, prevenint situacions de soledat.
- Facilitar la convivència i interrelació entre les persones grans.
- Optimitzar les oportunitats de salut, participació i seguretat en el procés d'envelliment.
- Fomentar els valors de participació, cooperació, solidaritat i respecte envers els altres.
- Conscienciar sobre els beneficis de l'envelliment actiu.

2.3. FUNCIONS

D'acord a aquests objectius des de UTGGA es desenvolupa una programació que té com a voluntat donar resposta a la pluralitat i diversitat de la gent gran activa de la nostra ciutat. Les activitats que s'organitzen, planifiquen i es gestionen cada curs ofereixen recursos per millorar el benestar personal, i promouen l'autonomia especialment entre les persones d'edat més avançada. El contingut de les activitats respecta les preferències de les persones grans, enfortint els vincles entre les persones que integren els grups, tenint present una perspectiva de gènere davant la realitat de la feminització de la vellesa.

Les activitats i accions de UTGGA es descriuen en la programació anual que s'aprova per l'IMSST, i s'organitzen entorn de diferents àmbits:

- Activitats que afavoreix el manteniment actiu de la ment per mitjà de diferents tallers , tot potenciant l'autoestima i la cooperació:
26 grups de tallers de memòria (386 usuari/es),
3 grups d'iniciació a l'anglès (45 usuari/es),
34 grups d'iniciació a internet (280 usuaris/es).
- Activitats que treballen el manteniment actiu de la salut per mitjà de l'exercici moderat i la informació sobre hàbits saludables, adaptades a les característiques individuals de les persones grans:
30 grups de gimnàstica de manteniment (493 usuaris/es).
- Activitats que estimulen la capacitat creadora amb activitats artístiques, desenvolupant l'enriquiment personal i reforçant la imatge positiva d'un mateix. Aquestes activitats tenen com objectiu facilitar a les persones grans noves formes d'expressió i estimular la creativitat:
14 grups de pintura (210 usuaris/es),
4 grups de playbacks (50 usuaris/es),
4 grups de cant coral (130 usuaris/es)
- Activitats i accions relacionades amb el foment de l'envelliment actiu i millora de la qualitat de vida de la gent gran incloses en el projecte "Tarragona, ciutat amiga de la gent gran", entre les quals cal destacar la gestió d'un punt d'informació per a la gent gran .

3. PERSONAL: COMPETÈNCIES, TASQUES I PERFILS PROFESSIONALS

El personal que aporti l'empresa prestadora del servei s'acollirà al Conveni Col·lectiu del Sector del Lleure Educatiu i Sociocultural de Catalunya vigent.

L'empresa prestadora del servei aportarà un/a coordinador/a dels projectes de UTGGA que li siguin encarregats. Aquest/a serà interlocutor/a únic/a amb UTGGA, tindrà una dedicació setmanal estable i estarà localitzable mentre es portin a terme les activitats. L'empresa haurà d'acreditar en la memòria que presenti l'experiència d'aquest/a coordinador/a en l'àmbit de la dinamització de projectes socioeducatius i/o projectes socioculturals.

Portarà a terme el pla d'acompanyament dels professionals que realitzin les activitats i la supervisió del servei .Tasques:

- Fer un seguiment presencial dels professionals, col·laborant a construir un ambient de treball d'equip.

- Identificar problemes i realitzar els ajustaments adequats per tal de resoldre'ls.
- Minimitzar o evitar conflictes, crear i motivar un bon ambient.
- Preparar informes de seguiment de l'evolució dels projectes.
- Identificar noves oportunitats i fer noves propostes.
- Realitzar les reunions necessàries amb UTGGA per tal que el desenvolupament dels projectes sigui òptim.
- Actuar de forma ràpida davant possibles incidències, absències o urgències per part dels professionals contractats.
- Donar resposta i fer un seguiment a possibles queixes dels usuaris de les activitats.
- Elaborar memòries.

3.1 Competències del personal que aporti l'empresa prestadora del servei.

Entenem com competència professional aquell conjunt integrat i complex de coneixements, capacitats, habilitats, destreses i comportaments laboral, que s'utilitzen per l'execució d'una determinada activitat laboral.

Els professionals hauran de tenir els coneixements teòrics i tècnics específics necessaris per al desenvolupament de l'activitat laboral que se li encarregui des de UTGGA.

Els professionals hauran de tenir les següents competències socials:

- Saber expressar-se bé i saber escoltar i entendre als altres
- Saber relacionar-se satisfactòriament amb companys de feina i usuaris dels serveis.
- Saber col·laborar i cooperar en la realització de les tasques dins de l'equip, entenent que es treballa per un objectiu comú.
- Responsabilitat : disposició per implicar-se en el lloc de treball.
- Adaptabilitat: capacitat de generar estratègies de resposta als canvis de l'entorn de treball.
- Organització del propi treball: tenir una visió clara del conjunt de tasques relacionades amb el lloc de treball i poder realitzar-les amb els recursos i terminis previstos.

Els professionals hauran de tenir la capacitat de:

- Potenciar el desenvolupament de les relacions personals en el marc de les activitats.
- Gestionar situacions de conflicte i diferències d'opinió, procurant espais de consens.
- Compartir i rebre informació, realitzant explicacions clares i adaptades als interlocutors.
- Afavorir l'autoestima, i la socialització.
- Tenir empatia, paciència i sensibilitat per reconèixer els ritmes i necessitats de cada persona.
- Tenir creativitat per dissenyar activitats i dinàmiques que motivin als grups participants.
- Incorporar al projecte noves propostes.

L'empresa prestadora del servei haurà de dissenyar i portar a terme un pla de formació continuada per potenciar les habilitats, competències i coneixements demanats per als professionals que realitzen les activitats programades per UTGGA.

3.2 Tasques a realitzar

Els professionals hauran de :

- Dissenyar i desenvolupar les activitats adreçades a la gent gran prioritzant els objectius marcats per les programacions de UTGGA i d'acord els recursos existents.
- Programar, organitzar, implementar i avaluar les intervencions realitzades.
- Tenir la capacitat d'actuar en situacions inesperades.
- Fomentar la solidaritat , el respecte i la comprensió.
- Estimular i motivar a la gent gran a participar activament.
- Vetllar per la convivència , el diàleg i la comunicació dels diferents usuaris.
- Actuar en tot moment amb actitud de respecte cap als usuaris.
- Acollir els nous usuaris i procurar integrar-los al grup.
- Dur a terme el control d'assistència i seguiment de les activitats.
- Controlar l'àmbit del projecte, assegurar-se que es fan servir els recursos necessaris.
- Organitzar l'espai on es realitzin les activitats procurant crear un entorn segur i còmode.
- Seguir el pla de comunicació intern: reunions, comunicats d'incidències, informacions periòdiques acordades .
- Traslladar als usuaris informació interessant per la gent gran, tant la que es generi des de UTGGA com la de d'altres serveis de l'ajuntament.
- Preparar informes de seguiment, resum i presentacions.
- I en general altres de caràcter similar que siguin assignades.

3.3 Perfils professionals

A) Tècnic de gestió. Tècnic/a titulat/da de grau superior (Personal de gestió i coordinació)

Professional que reuneix la formació i experiència necessàries per portar a terme les activitats i accions derivades del projecte "Tarragona, ciutat amiga de la Gent Gran". Aquest projecte actualment requereix les següents tasques: manteniment de la pàgina web, reunions amb diferents entitats relacionats amb l'envelliment actiu i la millora de la qualitat de vida de la gent gran (associacions de voluntariat, associacions de gent gran, etc.), recerca d'informació sobre recursos d'interès per la gent gran per al punt d'informació, elaboració de documentació específica del projecte per enviar a l'IMSERSO.

B) Monitor/a esportiu/va. Tècnic/a titulat/da de grau superior (Personal d'intervenció)

L'activitat de gimnàstica de manteniment s'acull a la Llei 3/2008, de 23 d'abril, de l'exercici de les professions de l'esport. A l'Article 4 es defineixen els perfils necessaris per a exercir la professió d'animador o animadora o monitor o monitora esportiu professional en activitats físiques i esportives amb persones que requereixen una atenció especial ,esportistes en edat escolar, persones de més de seixanta-cinc anys, persones amb alguna discapacitat física o psíquica, persones amb problemes de salut i similars.

C) Professor/a de cant. Tècnic/a titulat/da de grau superior (Personal d'intervenció)

Professional que reuneix la formació musical i experiència necessàries per portar a terme les activitats dels tallers de Cant Coral.

D) Tallerista (Personal d'intervenció)

Professionals que reuneix la formació i experiència específica corresponent, dissenya i imparteix activitats monogràfiques en el marc de les programacions de UTGGA: pintura,

iniciació a internet, memòria, anglès bàsic, play-backs i altres activitats de lleure que fomentin l'envelliment actiu.

4. EMPRESA LICITADORA: PROJECTE TÈCNIC

Les empreses licitadores aportaran l'organigrama funcional detallat de l'organització. En el cas que l'empresa tingui diferents seus, especificarà l'organigrama de l'equip de treball de Tarragona.

El contingut del projecte tècnic de coordinació, supervisió i gestió del servei haurà de contemplar aspectes com:

- Dedicació setmanal de la figura de coordinació.
- Descripció del sistema de comunicació de l'empresa amb l'IMSST.
- Descripció del sistema de comunicació de l'empresa amb els seus treballadors.
- Pla de formació permanent del personal contractat.
- Metodologia de seguiment i d'avaluació dels professionals.
- Mecanismes de coordinació i acompanyament de l'equip de professionals contractats.
- Proposta d'organització dels recursos humans i de la prestació del servei.
- Disseny d'indicadors d'avaluació per fer el seguiment del servei.
- Protocol de cobertura d'absències i substitucions.
- Sistema de selecció de personal d'acord als perfils definits en el plec de condicions.

Si com a conseqüència, existís una deficiència en la prestació del servei, per causes objectives que afectin la qualitat del mateix, el/la responsable d'aquest lot podrà exigir a l'empresa adjudicatària la substitució de la persona que ho estigui desenvolupant.

5. UBICACIÓ DELS SERVEIS

UNITAT TÈCNICA GENT GRAN ACTIVA
Plaça Imperial Tàrraco, 1 (Antiga Facultat de Lletres)

Les activitats es realitzen principalment a les llars de pensionistes i jubilats municipals, espais destinats a que totes les persones grans tinguin a prop espais de lleure i convivència.

Actualment hi ha 14 llars repartides per tot el mapa de la ciutat:

- Llar Municipal Sant Salvador
C. Estadiu, 26-28
- Llar Municipal S.Pere i S.Pau
C. Camí Pont del diable, s/n
- Llar Municipal Tàrraco
A.d'Andorra 15 baixos
- Llar Municipal Centre
C. Adrià, 4
- Llar Municipal Pere Martell
C. Pere Martell, 37 baixos
- Llar Municipal El Serrallo

C. Espinach, 24-26

- Llar Municipal Riucclar-Icomar
Vial riucclar-Icomar, s/n
- Llar Municipal Torreforta
C. Vendrell, 8
- Llar Municipal La Granja
C. Gaià, 21-23
- Llar Municipal El Pilar
C. Riu Segre, bloc 1
- Llar Municipal La Floresta
Centre Social de La Floresta
- Llar Municipal L'Albada-Parc Riucclar
C. Pierre de Coubertain, 16-18 baixos
- Llar Municipal Campclar
C. Riu Brugent, bloc 4
- Llar Municipal Bonavista
C. Vint, 27

Així mateix es realitzen activitats en altres espais municipals com poden ser els Centre Cívics Municipals o Institut Municipal d'Educació. Aquest servei es podrà realitzar a qualsevol equipament o servei que determini l'IMSST, donat que la ubicació dels centres poden modificar-se durant la vigència del contracte.

6. OBLIGACIONS DE L'IMSST

- a) L'IMSST comunicarà a l'adjudicatari el servei i les hores concretes que hagi de realitzar. El responsable d'aquest lot haurà de comunicar al departament d'administració la programació concreta per aprovar abans de l'inici pressupostari de cada exercici.
- b) Convocar, organitzar i presidir les coordinacions i suport professional necessari per al desenvolupament del projecte presentat per l'adjudicatari.
- c) Els serveis contractats estaran coordinats per la persona assignada per l'IMSST; aquesta coordinació tindrà la funció principal de vetllar per la qualitat del servei prestat, per la seva avaluació i de l'acompliment de totes les condicions contractuals amb l'empresa adjudicatària.
- d) Consignar, al pressupost corresponent, la quantia necessària per cobrir les obligacions econòmiques derivades del contracte.
- e) Abonar el preu dels serveis prestats, prèvia validació dels treballs efectuats pel responsable corresponent.
- f) Facilitar els espais municipals on es farà la realització de les activitats del Centres Cívics.

- g) Comptar amb una pòlissa d'assegurances, d'accidents i de responsabilitat civil que cobreixi de manera subsidiària tant els desperfectes que es puguin ocasionar en els espais propis o cedits per a la realització de les activitats així com la responsabilitat civil i els accidents que els participants puguin ocasionar o patir. (Queden exclosos els treballadors de l'empresa adjudicatària)

7. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

Les empreses licitadores hauran de complir amb els següents requisits:

7.1 En relació dels treballadors

- Complir amb les obligacions i prestacions que la legislació social estableix per al personal.
- Contractar al personal segons les categories professionals i taules salarials establertes al Conveni Col·lectiu del Sector del Lleure Educatiu i sociocultural de Catalunya vigent.
- Comptar amb els recursos humans suficients que disposin de la qualificació professional adequada per cobrir amb caràcter immediat les necessitats de personal del servei.
- Ser responsable d'oferir les formacions adients perquè el seus treballadors puguin realitzar de forma afectiva i eficient la seva tasca.
- Aportar la pòlissa de responsabilitat civil dels professionals.
- Vetllar per tal que el seu personal sigui diligent en el desenvolupament de les tasques pròpies del servei contractat.
- Prendre totes les precaucions necessàries per tal d'evitar accidents i perjudicis de tot ordre, essent responsable d'aquests i atenent-se aquesta matèria a la legislació vigent

7.2 En relació a l'organització

- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- Garantir la idoneïtat dels seus professionals per realitzar les diferents funcions pròpies del servei i per tal que puguin atendre les diferents tipologies d'usuari.
- Garantir l'inici de prestació del servei en els terminis corresponents.
- Garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i el de condicions administratives.
- Complir amb la prestació de serveis malgrat els permisos i absències dels treballadors.
- Garantir els mecanismes necessaris per a fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.

7.3 En relació a la prestació dels serveis

- Adequar el perfil dels treballadors/es al que sigui necessari per serveis que requereixin una certa especialitat per la seva complexitat, amb el vist-i-plau del tècnic/a referent.
- Afavorir la màxima estabilitat del personal per minimitzar els efectes que els canvis, substitucions i rotacions poden suposar per als usuaris/es.
- Ser responsable del control de la presència física al servei de cadascun dels seus treballadors/es.
- Facilitar informació relativa als serveis prestats (incidències, usuaris, espais).
- Fer la selecció del personal adient i necessari i oferir 2-3 candidats de cada lloc a cobrir per a què siguin entrevistats en última instància pel tècnic/a referent de UTGGA.
- Disposar d'un protocol àgil de substitucions del personal per baixes mèdiques, cessaments, o qualsevol altre motiu.

7.4 En relació a horaris i incidències

- Els horaris dels treballadors quedaran fixats en funció de les diferents programacions dels serveis de l'IMSST objecte d'aquest plec, tot i que podran ser modificats per necessitats del servei previ avís a l'empresa adjudicatària.
- Comunicar totes les incidències relatives a la prestació del servei i a la seva resolució en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement i de forma immediata per aquelles situacions que es puguin considerar greus o molt greus.
- Informar a UTGGA de totes les modificacions i baixes que es puguin produir del seu personal: vacances, permisos, suplències, i altres canvis.
- Prohibir que cap treballador/a de l'empresa adjudicatària rebi de qualsevol usuari cap tipus de donació o contraprestació econòmica.

L'incompliment d'aquestes obligacions serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària i pot donar lloc a les penalitzacions descrites al plec de clàusules administratives.

8. PRESSUPOST

COST TOTAL ANUAL

CONCEPTE	IMPORT SENSE IVA	IVA 10%	TOTAL
Recursos humans	113.693,97 €	11.369,40	125.063,37 €

9. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ, 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'IMSST. 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'IMSST 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'IMSST haurà de validar, prèviament, qualsevol material de difusió en qualsevol suport que es faci.

10. CONTROL DE QUALITAT

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 present licitació per part de l'empresa o entitat adjudicatària es realitzarà una revisió semestral (juny, desembre), del nivell de qualitat del servei prestat, mitjançant enquestes o d'altres sistemes que l'empresa cregui més adient, tenint en compte els ítems següents:

- g) Control de satisfacció: que identificarà el grau de satisfacció dels usuaris del servei, les seves famílies i els equips professionals que s'hi coordinen.
- h) 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.
- i) 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. S'elaborarà, conjuntament amb l'empresa adjudicatària quin serà el protocol d'observació i avaluació dels professionals.

11. TIPIFICACIÓ DE LES INCIDÈNCIES I PENALITZACIONS

L'empresa contractista està obligada a complir el termini total d'execució del contracte i els terminis parcials fixats, si s'escau, en el programa de treball.

Amb caràcter general, seran causes i supòsits de penalització les que preveu el Plec de Clàusules Administratives.

La persona que es designi responsable del servei per part de l'IMSST, revisarà i analitzarà les incidències aparegudes i si escau, informarà a l'òrgan competent per tal d'iniciar el procediment d'exigències de penalitats.

12. RESPONSABILITAT DE L' INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS

L'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona serà el responsable de portar a terme les següents funcions generals:

- a) Ordenar les modificacions que d'interès públic exigeixi, d'acord amb la legislació aplicable.
- b) Fiscalitzar la gestió tècnica de l'adjudicatari. A aquest efecte pot inspeccionar el servei, les instal·lacions i els locals i la documentació relacionada amb l'objecte de la concessió , i dictar les ordres per mantenir o restablir la prestació corresponent.
- c) Imposar a l'adjudicatari les sancions pertinents per raó de les infraccions que hagi comès en la prestació del servei .
- d) Extingir el contracte per qualsevol de les causes previstes a l'ordenament .
- e) Resoldre totes aquelles qüestions que no estiguin establertes i que puguin sorgir en el desenvolupament de les activitats.

LOT 4

**SERVEIS PROFESSIONALS PER AL DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI DE LA UNITAT TÈCNICA
D'IMMIGRACIÓ I CIUTADANIA DE TARRAGONA I DEL PLA LOCAL D'INCLUSIÓ I COHESIÓ
SOCIAL DE TARRAGONA**

**AQUEST LOT CONTÉ DUES PRESTACIONS SEPARADES PERÒ VINCULADES: UNITAT TÈCNICA
D'IMMIGRACIÓ I CIUTADANIA I EL PLA LOCAL D'INCLUSIÓ I COHESIÓ SOCIAL DE
TARRAGONA**

1. OBJECTE

- 1.1.** L'Ajuntament de Tarragona té competència en matèria de Serveis Socials i en la de prestar i gestionar el Programa de Migració i Ciutadania, Programa d'Acció Comunitària Integral i el programa del Pla Local d'Inclusió i Cohesió Social a partir del contracte programa 2016-2019 per a la coordinació i la col·laboració entre el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i l'Ajuntament de Tarragona, en matèria de serveis socials, altres programes relatius al benestar social i polítiques d'igualtat.
- 1.2.** L'objecte d'aquest plec és establir les condicions tècniques particulars relatives al servei de prestacions professionals pel desenvolupament de projectes i d'activitats definides dintre dels programes de Migració i Ciutadania, d'Acció Comunitària Integral i del Pla Local d'Inclusió i Cohesió Social.

2. SERVEI DE LA UNITAT TÈCNICA D'IMMIGRACIÓ I CIUTADANIA DE TARRAGONA

2.1. DEFINICIÓ

Servei d'acollida a persones nouvingudes

La llei 10/2010, de 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya i el seu desplegament amb el Decret 150/2014 de 18 de novembre, dels serveis d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya, insta els ajuntaments a prestar serveis de primera acollida i d'acollida especialitzada a les persones immigrades.

Proporcionar una major autonomia a les persones que acaben d'arribar al municipi, o que ja fa temps que hi són, en el seu procés d'incorporació a la societat en igualtat d'oportunitats i d'obligacions. Amb aquesta finalitat facilitar els coneixements bàsics del municipi pel que fa a drets i deures, llengua, serveis, història, etc.

Servei de Mediació i Acció Comunitària

Amb el treball realitzat des de l'àmbit de la Mediació i l'Acció Comunitària volem aportar eines per a la **prevenció, gestió i/o transformació de conflictes socials comunitaris, interpersonals i veïnals, amb una perspectiva holística i en el territori**. D'aquesta manera podem incidir en la capacitat personal i col·lectiva amb l'objectiu de millorar la comunicació i la participació ciutadana en les qüestions d'interès general.

2.2. FUNCIO DEL SERVEI

Servei d'acollida a persones nouvingudes

- **Atenció al públic** per assessorament en matèria d'estrangeria
- **Normes d'accés als serveis**, documentació necessària i manera d'obtenir-la per a diferents tràmits d'estrangeria, cursos de llengua als que pot optar la persona, associacions o entitats de l'entorn que poden ajudar-la en problemàtiques concretes
- **Sessions d'acollida**, planificació i execució de les mateixes.
- **Tallers bàsics d'habilitats socials i coneixement de la societat catalana**
- **Tallers de converses**, grups de converses per iniciar el coneixement de les llengües, conèixer els recursos normalitzats per aprendre-les i donar suport a aquelles persones que per un motiu o un altre, tot i que porten anys a Tarragona encara no entenen ni parlen ni català ni castellà.

Servei de Mediació i Acció Comunitària

- **La gestió de casos** de resolució de conflictes i/o mediació interpersonals.
- **Projectes**
 - **Escales Actives**
 - **Tarragona Participa**
- **La formació i difusió** de la cultura de la pau, la resolució de conflictes i la mediació.

2.3. OBJECTIUS

Servei d'acollida a persones nouvingudes

- Informar en matèria d'estrangeria les persones estrangeres i els tècnics i tècniques dels diferents serveis que ho sol·licitin.
- Tramitar les propostes d'informe per als tràmits d'estrangeria que correspon al municipi
- Realitzar els Plans D'Acollida Individual quan així ho sol·licitin les persones usuàries del servei
- Elaborar i executar les sessions d'acollida per a les persones nouvingudes al municipi de Tarragona.
- Executar Tallers d'habilitats socials i coneixement de l'entorn i coordinar-los amb els cursos de català bàsic del CNL.
- Donar a conèixer els recursos de la ciutat a partir de les necessitats detectades.

Servei de Mediació i Acció Comunitària

- Facilitar processos **d'inclusió social** a través de l'acció comunitària.
- Millorar o transformar les **relacions interpersonals i comunitàries**.
- Construir, produir i difondre **nous coneixements teòrics i metodològics** en aquests àmbits.
- Promoure aprenentatges de comunicació efectiva, corresponsabilització en la gestió dels conflictes i participació activa en el marc de les relacions de veïnatge al municipi de Tarragona (**Escales Actives**).

○ **Escales Actives**

- ✓ Contribuir a consolidar formes d'organització i participació transformadores, partint de la consciència i el sentiment de pertinença, impulsant accions conjuntes on cadascú assumeixi un paper per millorar la realitat.
- ✓ Apoderar un grup (junta de propietaris) perquè sigui promotor de canvis d'hàbits i actituds mitjançant el suport tècnic en matèria d'assessorament, gestió de casos i formació específica.
- ✓ Transformar les relacions veïnals per treballar de forma conjunta sobre un tema, problema o dimensió (edifici i/o del territori) promoure'n la seva millora amb la participació de tots.

2.4. DESTINATARIS

Servei d'acollida a persones nouvingudes

El Servei d'Acollida a persones nouvingudes atén a aquelles persones nouvingudes de tot el municipi que sol·liciten la seva intervenció per a informar, assessorar, facilitar accés a sessions grupals o cursos de llengua i realitzar els tràmits que li corresponen en matèria d'estrangeria.

Servei de Mediació i Acció Comunitària

El Servei Municipal de Mediació i Acció Comunitària s'adreça a tota la ciutadania de Tarragona que sol·liciti la seva intervenció en conflictes, mesurables o no, de l'àmbit comunitari, veïnal i interpersonal, quedant excloses aquelles situacions que es trobin immerses en un procediment judicial.

Comunitats de propietaris i propietàries del municipi de Tarragona.

2.5. CARACTERÍSTIQUES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

A continuació es descriuen diverses característiques de la prestació del servei a prestar. La programació anual de la UTIC s'aprova per l'IMSST.

L'empresa prestadora del servei haurà de prestar serveis professionals amb la formació, titulacions i experiència necessària.

2.5.1. DESCRIPCIÓ DE LES TASQUES A DESENVOLUPAR

- Dissenyar i desenvolupar les activitats adreçades a la població estrangera i a la intervenció en l'àmbit comunitari, prioritzant els objectius marcats per les programacions i en consonància als recursos existents.
- Programar, organitzar, implementar i avaluar les intervencions realitzades.
- Planificar i organitzar el seu treball de forma responsable.
- Constituir un grup motor que incorpori a professionals i a la ciutadania del territori
- Adaptar-se a la varietat de contextos territorials.
- Comunicar de forma proactiva el treball del projecte Escales Actives i les accions formatives del Servei d'Acollida a Persones Nouvingudes.

- Treballar per a l'autonomia dels processos
- Adequació dels horaris i espais a les necessitats de les persones participants
- Facilitar la valoració dels i les participants als cursos, tallers i sessions , accions comunitàries.
- Detecció de problemàtiques, canvis de normativa, millores tècniques, etc. i adequació del servei a la resolució de les mateixes.
- Realitzar propostes de millora i tenir disposició per a treballar en equip
- Seguir el pla de comunicació intern: reunions, comunicats d'incidències, informacions periòdiques acordades .
- Tenir la capacitat d'actuar en situacions inesperades.
- Motivar a les persones estrangeres i a la comunitat a participar activament
- Traslladar a les persones usuàries informació interessant per a la comunitat o per a les persones estrangeres.
- Fomentar la solidaritat, el respecte i la comprensió.
- Vetllar per la convivència, el diàleg i la comunicació dels diferents grups.
- Actuar en tot moment amb actitud de respecte cap a les persones usuàries dels serveis.
- I en general altres de caràcter similar que siguin assignades per l'equip de la Unitat Tècnica d'immigració i Ciutadania.

2.5.2. UBICACIÓ

Les activitats es realitzen principalment als espais de la UTIC, Centres Cívics municipals, centres de serveis socials , carrer, seu d'associacions i domicilis particulars.

Aquest servei es podrà realitzar a qualsevol equipament o servei que determini l'IMSST, donat que la ubicació dels centres poden modificar-se durant la vigència del contracte.

2.5.3. HORARIS I CALENDARI

El servei es prestarà de dilluns a divendres i l'horari s'adequarà a les necessitats del servei.

2.6. FUNCIONS A REALITZAR PER ELS PROFESSIONALS QUE PRESTEN EL SERVEI

El personal que porti l'empresa prestadora del servei s'acollirà al Conveni Col·lectiu del Sector del Lleure Educatiu i sociocultural de Catalunya vigent.

L'empresa adjudicatària aportarà la pòlissa de responsabilitat civil dels professionals.

L'empresa prestadora de servei comptarà amb els recursos humans suficients que disposin de la qualificació professional adequada per cobrir amb caràcter immediat les necessitats de personal del servei en casos de baixes o permisos.

L'empresa adjudicatària es compromet a vetllar per tal que el seu personal sigui diligent en el desenvolupament de les tasques pròpies del servei contractat

L'empresa prestadora del servei disposarà d'un interlocutor únic i estable per la Unitat Tècnica d'Inclusió i Cohesió Social que coordinarà tot el personal contractat.

Si com a conseqüència, existís una deficiència en la prestació del servei, per causes objectives que afectin la qualitat del mateix, el/la responsable d'aquest lot podrà exigir a l'empresa adjudicatària la substitució de la persona que ho estigui desenvolupant.

2.7. PERFILS DELS PROFESSIONALS

A) Tècnics i tècniques de grau mig de la família professional de Serveis Socioculturals i a la Comunitat (Servei d'acollida a persones nouvingudes).

- Títol de grau o Formació Professional grau mig o superior
- Experiència en l'atenció a grups de persones estrangeres

Així mateix aquest professional haurà de :

- Potenciar el desenvolupament de les relacions personals en el marc de les activitats.
- Compartir i rebre informació, realitzant explicacions clares i adaptades a les persones interlocutores.
- Afavorir l'autoestima, la socialització i la creativitat.

B) Tècnics o tècniques de grau superior de la família de professionals de Serveis Socioculturals i a la Comunitat (Projecte Escales Actives)

- Títol de grau
- Experiència àmplia en acció comunitària
- Experiència en mediació comunitària

2.8. PRESSUPOST UTIC

PROJECTE	PROFESSIONAL	HORES SETMANA	TOTAL HORES	IMPORT
<u>PROGRAMA ACOLLIDA</u>	INTEGRADOR/A	25h	1.270h	27.838,40 €
<u>PROJECTE ESCALES ACTIVES</u>	TÈCNIC COMUNITARI	30h	1524h	35.067,24 €
<u>PROJECTE CONVERSES</u>	TÈCNIC GRAU MIG	50h	200h	4.602,00 €
<u>TOTAL</u>				<u>67.507,64 €</u>

3. SERVEI DEL PLA LOCAL D'INCLUSIÓ I COHESIÓ SOCIAL DE TARRAGONA

3.1. DEFINICIÓ

El Pla local d'Inclusió i Cohesió Social de Tarragona (a partir d'ara PLISCT) és un pla de ciutat i es configura com l'instrument d'ordenació i de direcció estratègica per concretar i articular les polítiques d'inclusió social del municipi, de les accions inclusives i de cohesió social realitzada en el territori.

Els Plans Locals d'Inclusió Social neixen com a eines de planificació estratègica adaptades a les necessitats i les realitats de cada territori, amb la finalitat de elaborar, coordinar iniciatives, mesures i accions d'intervenció social que permetin detectar i afeblir els factors d'exclusió i de vulnerabilitat social.

És una plataforma compartida entre tots els actors del municipi on establir els compromisos per a la inclusió i per la cohesió social.

El PLISCT representa, doncs, una nova manera de fer polítiques socials, vers una cultura de la planificació de l'acció social, que implica abordatges integrals i transversals, des de la proximitat i amb els protagonisme d'agents i recursos del territori.

3.2. FUNCIÓ DEL SERVEI

- Oferir informació i assessorament a ciutadans, professionals, entitats, administracions, etc. sobre temes de vulnerabilitat i exclusió social a la ciutat de Tarragona.
- Realitzar la recollida, sistematització i posar al servei de professionals i ciutadania, dades i recursos referents a serveis socials, salut, pobresa, educació, treball, etc.
- Facilitar la planificació i l'avaluació del conjunt d'accions inclusives que sorgeixen en la ciutat.
- Promoure el treball en xarxa per a ser més eficaços en la intervenció.
- Sensibilitzar a la ciutadania per afavorir la inclusió i la cohesió social.

3.3. OBJECTIUS

Els objectius del PLIS venen marcats en el document marc per al desenvolupament dels Plans Locals per la Inclusió social. Hi ha tres objectius estratègics:

- Debilitació dels factors generadors de processos d'exclusió i foment de l'autonomia de les persones i l'apoderament.
- Superar el marc estricte de serveis socials.
- Adequació de totes les accions a les diverses realitats territorials.

A partir d'aquí es desprenen uns objectius generals

- Promoure mesures per a la inclusió i la cohesió social mitjançant un model d'intervenció en xarxa de tots els agents del territori, especialment les administracions locals.

- Promoure actuacions estratègiques i integrals que prioritzin la debilitació dels factors estructurals que generen processos d'exclusió social.
- Impulsar actuacions preventives i d'inclusió social des d'una òptica comunitària i territorial amb l'objectiu de afavorir la cohesió social.
- Facilitar la creació del treball en xarxa, integrat, transversal i proper al territori entre tots els actors públics, privats i del tercer sector.
- Treballar amb una perspectiva comunitària i participativa, mitjançant la col·laboració dels agents de la ciutat.
- Dissenyar processos i instruments participatius per garantir la implicació ciutadana en la configuració de les actuacions inclusives.
- Promoure pràctiques d'inclusió innovadores en l'abordament de l'exclusió social.
- Produir i transferir coneixements sobre la situació de l'exclusió social a l'àmbit local, així com dels recursos i de les accions o mesures per a la inclusió i la cohesió social que es duen a terme a la ciutat de Tarragona.

3.4. DESTINATARIS

El PLISCT aposta per generar processos d'inclusió i de vertebració social, a partir d'uns valors comuns de justícia social i de convivència, i des de l'acció conjunta amb molts agents i recursos: de les mateixes persones en situació de vulnerabilitat, de la ciutadania, dels agents professionals, dels agents institucionals, des dels recursos que existeixen al territori.

3.5. CARACTERÍSTIQUES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

Tant en el document marc del programa per al desenvolupament de Plans Locals per a la Inclusió Social del Departament de Treball, Afers Socials i Família, com en el document marc de les bases per al Pla Local d'Inclusió i Cohesió social de Tarragona, s'emmarquen els objectius estratègics i les línies d'actuació que guien les accions pròpies dels PLISCT.

3.5.1. DESCRIPCIÓ DE LES TASQUES A DESENVOLUPAR

L'adjudicatari haurà de prestar el servei segons les línies estratègiques emmarcades en el Pla Local d'Inclusió i Cohesió Social de Tarragona, i segons les demandes i necessitats detectades i que puguin sorgir de les mateixes necessitats detectades per la Oficina Tècnica del PLISCT.

Cal esmentar que la prestació d'aquest servei anirà a demanda o segons les necessitats que el propi servei del PLISCT requereixi. No existeix una programació anual concreta de les activitats, projectes i accions a desenvolupar. Aquestes es realitzaran segons els projectes o accions que proposi el PLISCT.

Bàsicament els serveis a prestar a l'equip de la Oficina Tècnica seran els següents:

- Donar suport per dissenyar i desenvolupar processos comunitaris on es persegueix la implicació de la comunitat per donar respostes a necessitats complexes
- Donar suport a les accions, activitats i projectes que intervenen en la inclusió social de les persones i des d'aquesta concepció es treballen orientacions per articular

propostes i projectes inclusius des de metodologies basades en la intervenció comunitària i en la innovació social

- Donar suport a les tasques del Sistema d'Informació Social de l'IMSST.

3.5.2. UBICACIÓ

La persona o persones contractada/es per realitzar les tasques de suport al Pla Local d'Inclusió i Cohesió Social s'incorporarà a l'equip de l'Oficina Tècnica del PLISCT i la seva durada en la prestació al servei estarà sotmesa al pressupost establert per cada any.

La persona estarà ubicada a les dependències on estigui situat l'equip del PLISCT en aquell moment.

La ubicació dels diversos projectes o accions que puguin desenvolupar-se des del PLISCT anirà sotmesa a la programació de les mateixes, així com la seva ubicació.

3.5.3. CAPACITAT DEL SERVEI I USUÀRIS

La capacitat dels servei i usuàries dels diversos projectes o accions que puguin desenvolupar-se des del PLISCT anirà sotmesa a la programació de les mateixes.

3.5.4. HORARIS I CALENDARI

La persona o persones contractada/des per realitzar les tasques de suport al Pla Local d'Inclusió Social de Tarragona s'incorpora en l'equip de l'Oficina Tècnica del PLISCT i la seva durada en la prestació de servei estarà sotmesa al pressupost establert per cada any, segons les necessitats i les iniciatives que es puguin despendre.

La persona per el suport en la gestió del sistema d'informació social de l'IMSST, l'horari al realitzar en horari de 8:00 a 15:00 de dilluns a divendres, horari a convenir amb la empresa prestadora i el treballador en qüestió.

PERFIL	CATEGORIA PROFESSIONAL	SETMANES TOTALS	HORES D'ATENCIÓ	TOTAL HORES ANUALS
Tècnic/a especialitzat amb coneixements per fer explotació i anàlisis de dades	1 Diplomat	24 setmanes	12 hores	288 hores anuals

En canvi, les persones que ofereixin suport en la elaboració de projectes, gestió, execució i avaluació de projectes, el seu horari s'acordarà depenen de la programació i la temporalització del projecte en qüestió.

PERFIL	CATEGORIA PROFESSIONAL	SETMANES TOTALS	HORES D'ATENCIÓ	TOTAL HORES ANUALS PER TALLERISTA	TOTAL HORES ANUALS
Tallerista per donar suport a accions, activitats i projectes a desenvolupar des del PLISCT	2 Talleristes	26 setmanes	6 hores	156 Hores anuals per tallerista.	312 hores anuals

3.6. FUNCIONS A REALITZAR PER ELS PROFESSIONALS QUE PRESTEN EL SERVEI

Els Plans Locals d'Inclusió i Cohesió Social tenen la finalitat d'elaborar i coordinar les iniciatives, mesures i accions d'intervenció social que permetin detectar i afeblir els factors d'exclusió social i de vulnerabilitat. És per aquesta motiu, que en ocasions, l'equip de la oficina tècnica del PLISCT, necessita suport per al desenvolupament d'activitats, accions i projectes que es porten a terme des de la mateixa oficina.

Tasques a realitzar:

L'activitat comporta les següents tasques a realitzar:

- Perfil de tallerista amb les capacitats de :
 - Donar suport per dissenyar i desenvolupar processos comunitaris on es persegueix la implicació de la comunitat per donar respostes a necessitats complexes
 - Donar suport a les accions, activitats i projectes que intervenen en la inclusió social de les persones i des d'aquesta concepció es treballen orientacions per articular propostes i projectes inclusius des de metodologies basades en la intervenció comunitària i participativa.
- Perfil de diplomad/ graduat o d'atenció especialitzada: Tenir coneixements sobre tractament i explotació de dades per tal de donar suport a les tasques del Sistema d'Informació Social de l'IMSST.

3.7. PERFILS DELS PROFESSIONALS

Per aquest programa es requereix el següent personal:

- 1 Tècnic/a d'atenció especialitzada amb coneixements per fer explotació de bases de dades o un diplomad acord al perfil professional.

- 2 Talleristes

Aquestes prestacions de serveis es realitzaran mitjançant el conveni col·lectiu del sector del lleure i educatiu i sociocultural del Catalunya.

4. 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 de la Unitat Tècnica d'Immigració i Ciutadania i del Pla Local d'Inclusió i Cohesió social de Tarragona objecte d'aquest contracte, han de seguir les característiques, objectius i condicions que tot seguit s'esmenten i les especificades al plec de condicions.

Els serveis tant de la UTIC com del PLISCT es desenvoluparan sota la supervisió de la persona de referència designada per l'IMSST.

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

- EN RELACIÓ A L'ORGANITZACIÓ

- a) Desenvolupar els serveis assignats per l'IMSS, mitjançant els serveis de la Unitat Tècnica d'Immigració i Ciutadania i del Pla Local d'Inclusió i Cohesió Social amb les tasques i dedicació temporal en cada cas establert, garantint que el servei es realitza efectivament, i d'acord amb tot allò establert per l'IMSST.
- b) Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- c) Assegurar i vetllar per la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones beneficiàries, mitjançant l'adequació supervisió i control de la gestió, arbitrants les mesures oportunes per al seguiment de l'execució dels serveis.
- d) Garantir l'inici de prestació del servei en els terminis corresponents.
- e) Garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i el de condicions administratives.
- f) Garantir els mecanismes necessaris per a fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.

- g) Subministrar a l'IMSST, en els formats i d'acord amb els protocols que es determinin a l'efecte, tota aquella informació necessària per tal que es mantinguin puntualment actualitzades les dades del sistema d'informació social de l'IMSST.
- h) Garantir la idoneïtat dels professionals alhora de fer les substitucions.
- i) Garantir la adequació en la gestió i organització del servei de recursos humans així com l'agilitat en les altes, baixes per cobrir les substitucions que es puguin esdevenir en un mateix dia.
- j) Si la empresa adjudicatària ofereix serveis complementaris com a millora, la gestió d'aquesta serà responsabilitat única de l'empresa.

- EN RELACIÓ A LES INFRAESTRUCTURES I MATERIAL

- a) Dotar a l'equip de professionals de suport informàtic en el cas que fos necessari per cobrir totes les necessitats pròpies al lloc a proveir.
- b) Dotar els serveis del material fungible necessari, així com dels estris i dels instruments de treball necessaris per portar a terme les activitats, l'organització i la gestió del projecte.
- c) La utilització correcta de les infraestructures i material tècnic que l'IMSST posarà a disposició per a la realització de les activitats.
- d) Vetllar per les correctes condicions d'higiene i ordre de l'espai i facilitar els recursos necessaris per aquest fi.

- EN RELACIÓ A LA PRESTACIÓ DE SERVEI

- a) Hi haurà un espai de coordinació de l'empresa adjudicatària, el referent designat per l'IMSST i els tècnics contractats per la prestació del servei per realitzar mensualment la supervisió de l'activitat general. En aquest espai de coordinació, es tractarà, específicament de la regularitat en l'assistència dels participants amb mitjanes individuals i diàries, incidències, noves altes i temps d'espera, baixes i temps d'estada al servei segons el document model facilitat per l'IMSST.
- b) Presentar la memòria d'activitats i funcionament del servei amb caràcter anual, segons indicadors establerts.
- c) Preveure un pla de formació anual per als professionals del servei. Aquest ha de basar-se sobre el coneixement de tots els aspectes relacionats amb la tasca a desenvolupar ha de ser d'un mínim de 15 hores retribuïdes per cada treballador. Anualment caldrà presentar el pla de formació a l'IMSST per a la seva aprovació i la

memòria i l'avaluació de l'any anterior. Així com oferir un servei de supervisió a l'equip de professionals.

- d) Presentar prèviament a l'inici del contracte identificació de les persones adscrites a l'execució del contracte i amb contacte habitual amb menors, adjuntant declaració responsable conforme els treballadors estan en possessió de les certificacions (Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència).
- e) L'empresa es responsabilitza que les persones adscrites a l'execució del contracte acompleixin la llei orgànica 15/1999 de protecció de dades de caràcter personal (LOPD).

- **EN RELACIÓ A LA AVALUACIÓ DEL PROJECTE.**

- a) Sotmetre la programació de les activitats, el personal contractats i totes les iniciatives dutes a terme, a diferents controls d'avaluació del servei.
- 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, consideri la direcció municipal dels projectes.
- 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.
- d) Realitzar enquestes per valorar la satisfacció i la qualitat del projecte. Del resultat extret s'informarà a l'IMSST.

Si com a conseqüència, existís una deficiència en la prestació del servei, per causes objectives que afectin la qualitat del mateix, el/la responsable d'aquest lot podrà exigir a l'empresa adjudicatària la substitució de la persona que ho estigui desenvolupant.

- **PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS**

L'adjudicatari haurà de disposar d'un model d'organització preventiva que haurà de presentar segons **l'Annex 7** del plec de clàusules administratives .

També haurà de comptar amb una pòlissa d'assegurances d'accidents i de responsabilitat civil que cobreixi tant els desperfectes que es puguin ocasionar en els espais propis o cedits per a la realització de les activitats així com la responsabilitat civil i els accidents que els participants i els treballadors de l'empresa puguin ocasionar o patir.

B) OBLIGACIONS DE L'IMSST

- a) Facilitar els espais adients per a la realització dels serveis, ja siguin propis o aliens, mitjançant acords o convenis.
- b) Facilitar els serveis mínims per al correcte desenvolupament del servei en els centres; consergeria, manteniment i neteja.
- c) Coordinar, supervisar el correcte funcionament dels projectes a realitzar en un calendari de trobades trimestral .
- d) Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic, d'acord amb els termes que estableixi el plec de clàusules administratives particulars.
- e) Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que estiguin desenvolupades.
- f) Establir els protocols i formats d'intercanvi d'informació entre l'IMSST i l'empresa adjudicatària que siguin necessaris per tal d'assegurar l'adequada utilització i complementació de totes les dades requerides pels sistemes d'informació.
- g) Sol·licitar a l'empresa gestora els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
- h) Assistir a les presentacions del conjunt de reunions amb els agents implicats en els projectes a realitzar.
- i) Assistir a les reunions prèvies (15 dies abans) de l'inici dels projectes amb els tècnics del projecte, per tal de comprovar el coneixement que tenen del projecte, com es porta la programació de l'activitat, com es porta la previsió de material i altres recursos.
- j) Donar suport en la planificació en la gestió dels projectes, així com facilitar l'accés als participants.
- k) Realitzar la difusió dels projectes.
- l) El control pressupostari, el control i liquidació de la factura mensual i l'abonament de les factures.

5. COORDINACIONS

5.1. Coordinació a nivell directiu:

- Davant el/la referent del servei de l'UTIC i del/la referent dels PLISCT designat per l'IMSST, el/la representant de l'entitat adjudicatària haurà de respondre de la coordinació general

dels serveis, del seguiment del funcionament i de qualsevol incidència en relació al desenvolupament del contracte; resoldre les possibles incidències i traslladar les consideracions o instruccions que faci l'IMSST.

- Es duran a terme reunions de seguiment entre els i les responsables de l'empresa i/o els referents designats per l'IMSST per tal de garantir la consecució dels serveis en els terminis pactats, i així com avaluar la prestació i els protocols, i el compliment de les condicions d'aquest PLEC.
- El o la representant de l'entitat adjudicatària serà l'encarregat d'assegurar la aplicació efectiva en l'organització i en la prestació del servei.
- S'establirà un calendari de reunions periòdiques entre el/la referent del servei de l'UTIC i del/ de la referent del PLISCT designat per l'IMSST, el/la representant de l'entitat adjudicatària

5.2. Coordinació de la gestió del servei:

La coordinació per revisar el funcionament global del servei, la distribució dels recursos i l'estat d'execució dels projectes o accions es realitzarà entre el/la representant de l'entitat adjudicatària i el/la referent del servei de l'UTIC i del / de la referent dels PLISCT. Per fer efectiu aquest seguiment, l'entitat adjudicatària confeccionarà informes d'activitats mensuals: recull de dades i indicadors sobre l'activitat del servei (altes i baixes, suspensions temporals, incidències, queixes) que acompanyaran a la facturació mensual.

5.2.1. Inici del servei:

La persona que designa l'IMSST com a referent i el o la treballadora de l'empresa adjudicatària que ha de realitzar el servei.

5.2.2. Seguiment i valoració del servei:

El seguiment de les incidències es realitzarà a partir dels informes de seguiment de cada projecte o acció que lliurarà l'empresa adjudicatària.

- El calendari de reunions periòdiques s'establirà a instàncies de l'IMSST
- L'empresa adjudicatària mantindrà informats als responsables del serveis, amb la major brevetat possible, en cas que es donin situacions urgents i/o risc.
- L'empresa presentarà una memòria anuals, abans de l'1 de Febrer de l'any següent.

6. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ, 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'IMSST. 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'IMSST 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'IMSST haurà de validar, prèviament, qualsevol material de difusió en qualsevol suport que es faci.

7. CONTROL DE QUALITAT

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 present licitació per part de l'empresa o entitat adjudicatària es realitzarà una revisió semestral (juny, desembre), del nivell de qualitat del servei prestat, mitjançant enquestes o d'altres sistemes que l'empresa cregui més adient, tenint en compte els ítems següents:

- j) Control de satisfacció: que identificarà el grau de satisfacció dels usuaris del servei, les seves famílies i els equips professionals que s'hi coordinen.
- k) 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.
- l) 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. S'elaborarà, conjuntament amb l'empresa adjudicatària quin serà el protocol d'observació i avaluació dels professionals.

8. TIPIFICACIÓ DE LES INCIDÈNCIES I PENALITZACIONS

L'empresa contractista està obligada a complir el termini total d'execució del contracte i els terminis parcials fixats, si s'escau, en el programa de treball.

Amb caràcter general, seran causes i supòsits de penalització les que preveu el Plec de Clàusules Administratives.

La persona que es designi responsable del servei per part de l'IMSST, revisarà i analitzarà les incidències aparegudes i si escau, informarà a l'òrgan competent per tal d'iniciar el procediment d'exigències de penalitats.

9. PRESSUPOST PER PRESTAR EL SERVEI DEL PLISCT

CONCEPTE	IMPORT SENSE IVA	IVA 10%	TOTAL
Material fungible	3.067,38 €	306,74 €	3.374,12 €
Recursos humans	11.308,04 €	1.130,80 €	12.438,84 €
	14.375,42 €	1.437,54 €	15.812,96 €

10. RESPONSABILITAT DE L' INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS

L'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona serà el responsable de portar a terme les següents funcions generals:

- a) Ordenar les modificacions que d'interès públic exigeixi, d'acord amb la legislació aplicable.
- b) Fiscalitzar la gestió tècnica de l'adjudicatari. A aquest efecte pot inspeccionar el servei, les instal·lacions i els locals i la documentació relacionada amb l'objecte de la concessió, i dictar les ordres per mantenir o restablir la prestació corresponent.

- c) Imposar a l'adjudicatari les sancions pertinents per raó de les infraccions que hagi comès en la prestació del servei .
- d) Extingir el contracte per qualsevol de les causes previstes a l'ordenament .
- e) Resoldre totes aquelles qüestions que no estiguin establertes i que puguin sorgir en el desenvolupament de les activitats.

LOT 5

**SERVEI DE PRESTACIONS PROFESSIONALS DEL SERVEI DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA DE
TORREFORTA**

1. SERVEIS DE L'IMSST: DEFINICIÓ, OBJECTIUS I FUNCIONS

1.2. BIBLIOTECA DE TORREFORTA

Les Biblioteques públiques exerceixen una funció important en el desenvolupament i manteniment d'una societat democràtica perquè faciliten l'accés a un ampli i variat ventall de coneixements, idees i opinions.

Els valors de les biblioteques públiques són la llibertat, el progrés i el desenvolupament de la societat i dels individus. Per aquesta raó són un servei públic essencial, un instrument de lluita contra la desigualtat, un baluard de l'accés democràtic a la informació i al coneixement.

Objectius generals

A més d'oferir accés lliure a la informació, al coneixement i a les obres d'imaginació, les biblioteques públiques treballen per:

- Crear i fomentar els hàbits de lectura en nens i nenes des dels primers anys;
- Donar suport tant a la formació individual i a la formació autodidacta com a la formació acadèmica en tots els nivells;
- Donar oportunitats per al desenvolupament personal i creatiu;
- Estimular la imaginació i la creativitat.
- Fomentar el coneixement del llegat cultural, la valoració de les arts, els descobriments científics i les innovacions;
- Facilitar l'accés a les expressions culturals de totes les manifestacions artístiques.
- Garantir l'accés lliure dels ciutadans a tota mena d'informació.
- Facilitar l'aprenentatge en l'ús de la informació i dels mitjans informàtics per accedir-hi.
- Elaborar plans d'actuació destinats a desenvolupar i fomentar la comprensió lectora com a habilitat indispensable per a esdevenir ciutadans amb pensament crític.
- Formar persones lliures que comprenen el que escolten i llegeixen, i es poden formular una opinió basada en els seus valors i en el que han après.
- Fomentar la cohesió social i l'acollida, per contribuir a crear societats igualitàries i democràtiques.

Funcions

Per tal d'assolir aquests objectius, la biblioteca desenvolupa els següents serveis i activitats:

- Servei Informació i referència
- Servei Obtenció i préstec de documents
- Consulta i lectura
- Formació d'usuaris
- Internet, Ofimàtica, Wi-fi
- Servei de Suport a la Formació i a l'Autoaprenentatge
- Serveis adequats d'Informació per a Empreses, Associacions i Agrupacions

- Servei d'Activitats i Programes destinats l'alfabetització (digital i no digital) destinats a tots els grups d'edat
- Dinamització de la biblioteca
- Foment de la cohesió, mitjançant la promoció de la llengua catalana i el coneixement de la cultura.
- Servei d'acollida de les persones nouvingudes.

2. PERSONAL: COMPETÈNCIES, TASQUES I PERFILS PROFESSIONALS

El personal que porti l'empresa prestadora del servei s'acollirà al Conveni Col·lectiu del Sector del Lleure Educatiu i sociocultural de Catalunya vigent.

2.1. Competències

Entenem com competència professional aquell conjunt integrat i complex de coneixements, capacitats, habilitats, destreses i comportaments laboral, que s'utilitzen per l'execució d'una determinada activitat laboral.

Els professionals hauran de tenir els coneixements teòrics i tècnics específics necessaris per al desenvolupament de l'activitat laboral que se li encarregui des dels diferents serveis de l'IMSST.

Els professionals hauran de tenir les següents competències socials:

- Saber expressar-se bé i saber escoltar i entendre als altres
- Saber relacionar-se satisfactòriament amb companys de feina i usuaris dels serveis.
- Saber col·laborar i cooperar en la realització de les tasques dins de l'equip, entenent que es treballa per un objectiu comú.
- Responsabilitat : disposició per implicar-se en el lloc de treball.
- Adaptabilitat: capacitat de generar estratègies de resposta als canvis de l'entorn de treball.
- Organització del propi treball: tenir una visió clara del conjunt de tasques relacionades amb el lloc de treball i poder realitzar-les amb els recursos i terminis previstos.

Els professionals hauran de tenir la capacitat de:

- Potenciar el desenvolupament de les relacions personals en el marc de les activitats.
- Mediar en situacions de conflicte i diferències d'opinió, procurant espais de consens.
- Compartir i rebre informació, realitzant explicacions clares i adaptades als interlocutors.
- Afavorir l'autoestima, i la socialització.
- Tenir empatia, paciència i sensibilitat per reconèixer els ritmes i necessitats de cada persona.
- Tenir creativitat per dissenyar activitats i dinàmiques que motivin als grups participants.
- Controlar l'àmbit del projecte, assegurar-se que es fan servir els recursos necessaris
- Incorporar al projecte noves propostes.
- Preparar informes de seguiment, resum i presentacions.

2.2. Tasques, perfils professionals i hores

2.2.1. BIBLIOTECA DE TORREFORTA

Les activitats a desenvolupar són les incloses en els projectes que anualment presenta la Biblioteca en la seva programació, que s'aprova per l'IMSST.

Tasques a realitzar

Suport tècnic al funcionament de la biblioteca, d'acord amb les directrius tècniques establertes per la direcció. Les tasques es defineixen en els projectes de la Biblioteca, i pel personal de la Biblioteca.

L'empresa prestadora del personal haurà d'oferir professionals amb la formació i experiència necessària, i haurà de facilitar formació periòdica perquè aquests professionals es reciclin adequadament.

Els professionals hauran de:

- Acollir i orientar l'usuari de la biblioteca, informant-lo sobre les instal·lacions i serveis que són en la seva disposició per al seu ús eficient.
- Gestionar el carnet d'usuari de la biblioteca en el sistema de gestió bibliotecària per poder fer ús de la totalitat dels serveis de la mateixa.
- Informar l'usuari sobre la carta de serveis i el reglament de la biblioteca de manera verbal o mitjançant els documents informatius elaborats per la biblioteca, per tal de garantir el bon ús de les instal·lacions i un servei de qualitat.
- Donar orientació bibliogràfica a l'usuari de forma presencial, per telèfon, correu electrònic i altres entorns virtuals per facilitar l'accés al fons de la biblioteca.
- Realitzar les tasques vinculades al servei de préstec.
- Realitzar tasques de suport col·laborant amb els superiors tècnics i/o jeràrquics per a la gestió de les activitats formatives de la biblioteca.
- Elaborar materials tals com guies, fullets i cartells sota la supervisió dels superiors tècnic per difondre informació sobre la biblioteca.
- Programar, organitzar, implementar i avaluar els projectes de dinamització de la biblioteca.
- Donar suport a les activitats culturals i de dinamització del servei.
- Preparar les dades estadístiques.
- Mantenir-se al dia en els avenços en el camp de les biblioteques i els serveis d'informació.
- I, en general, totes aquelles de caràcter similar que li siguin assignades per la direcció del centre.

Perfils professionals biblioteca pública de Torreforta

A) Monitors de lleure

Tasques i suport a la cohesió multicultural. Coneixement de la llengua i cultura àrab.

B) Tècnics Auxiliars de Biblioteca

Titulació de batxiller superior, formació professional de segon grau, o equivalent.
Nivell C de català.

C) Dinamitzador

Titulació de grau superior (llicenciatura o diplomatura), relacionada amb el món cultural i/o educatiu, amb experiència en el món de l'animació infantil.

Nivell C de català.

El personal descrit hauria de ser ampliable amb el temps en funció de les necessites del Servei i poder incorporar nous perfils tècnics si fos necessari.

Hores totals

VISITES ESCOLARS ----1 dinamitzador amb titulació de grau superior, diplomatura o llicenciatura relacionada amb el món cultural i educatiu, amb experiència en el món de l'animació infantil. Nivell Català C, 8 hores setmanals.

CLUBS DE LECTURA I TALLERS CULTURALS---1 dinamitzador amb titulació de grau superior, diplomatura o llicenciatura relacionada amb el món cultural i educatiu, amb experiència en el món de l'animació infantil. Nivell C de Català
15 hores setmanals.

PERSONAL ATENCIÓ PÚBLIC SALES INFANTIL I ADULTS---3 persones amb titulació de batxillerat, formació professional de segon grau o equivalent. Nivell C de català.

1 persona realitza 24 hores setmanals a la sala infantil.

1 persona realitza 24 hores setmanals a la sala d'adults.

1 persona realitza 20 hores setmanals a la Sala d'adults.

PERSONAL MONITORATGE SALA INFANTIL ---1 persona amb titulació de grau mitjà o superior o equivalents per a la realització de tasques i suport a la cohesió multicultural. Coneixement de la llengua i cultura àrab i catalana.

1 persona realitza 24 hores setmanals a la Sala d'infants.

3. EMPRESA LICITADORA: PROJECTE TÈCNIC

El contingut del projecte tècnic de l'empresa hauria de contemplar aspectes com:

- Descripció del sistema de comunicació de l'empresa amb l'IMSST.
- Pla de formació permanent del personal contractat.
- Metodologia d'avaluació dels professionals.
- Mecanismes de coordinació de l'equip de professionals contractats.
- Proposta d'organització dels recursos humans i de la prestació del servei.
- Protocol de cobertura d'absències i substitucions.
- Mecanismes de seguiment de l'empresa adjudicatària per tal que els seus treballadors realitzin de forma efectiva la seva tasca.
- Existència d'una borsa de treball amb els mateixos perfils professionals que es requereixin per resoldre les corresponents baixes o substitucions.
- Sistema de selecció de personal d'acord als perfils definits en el plec de condicions.

Si com a conseqüència, existís una deficiència en la prestació del servei, per causes objectives que afectin la qualitat del mateix, el/la responsable d'aquest lot podrà exigir a l'empresa adjudicatària la substitució de la persona que ho estigui desenvolupant.

4. UBICACIÓ DELS SERVEIS

BIBLIOTECA DE TORREFORTA

Actualment la Biblioteca Pública de Torreforta està ubicada:

Centre Cívic de Torreforta
Plaça del Tarragonès s/n
43006 Torreforta (Tarragona)

La ubicació de la biblioteca pot modificar-se durant la vigència del contracte.

5. OBLIGACIONS DE L'IMSST

- a) L'IMSST comunicarà a l'adjudicatari el servei i les hores concretes que hagi de realitzar. El responsable d'aquest lot haurà de comunicar al departament d'administració la programació concreta per aprovar abans de l'inici pressupostari de cada exercici.
- b) Convocar, organitzar i presidir les coordinacions i suport professional necessari per al desenvolupament del projecte presentat per l'adjudicatari.
- c) Els serveis contractats estaran coordinats per la persona assignada per l'IMSST; aquesta coordinació tindrà la funció principal de vetllar per la qualitat del servei prestat, per la seva avaluació i de l'acompliment de totes les condicions contractuals amb l'empresa adjudicatària.
- d) Consignar, al pressupost corresponent, la quantia necessària per cobrir les obligacions econòmiques derivades del contracte.
- e) Abonar el preu dels serveis prestats, prèvia validació dels treballs efectuats pel responsable corresponent.
- f) Facilitar els espais municipals on es farà la realització de les activitats del Centres Cívics.
- g) Comptar amb una pòlissa d'assegurances, d'accidents i de responsabilitat civil que cobreixi de manera subsidiària tant els desperfectes que es puguin ocasionar en els espais propis o cedits per a la realització de les activitats així com la responsabilitat civil i els accidents que els participants puguin ocasionar o patir. (Queden exclosos els treballadors de l'empresa adjudicatària)

6. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

Les empreses licitadores hauran de complir amb els següents requisits:

6.1. En relació dels treballadors.

- Complir amb les obligacions i prestacions que la legislació social estableix per al personal que realitzi la tasca.
- Contractar al personal segons les categories professionals i taules salarials establertes al Conveni Col·lectiu del Sector del Lleure Educatiu i sociocultural de Catalunya vigent.

- Comptar amb els recursos humans suficients que disposin de la qualificació professional adequada per cobrir amb caràcter immediat les necessitats de personal del servei en casos de baixes o permisos.
- Disposar d'un interlocutor únic i estable amb cada un dels serveis de l'IMSST que gestionaran i coordinaran conjuntament el personal contractat.
- Ser responsable d'oferir les formacions adients perquè el seus treballadors puguin realitzar de forma afectiva i eficient la seva tasca. Formació/reciclatge anual (15h/any mínim) per a professionals tècnics i monitors que desenvolupen tasques als diferents serveis, en relació directa al seu lloc de treball.
- Aportar la pòlissa de responsabilitat civil dels professionals.
- Vetllar per tal que el seu personal sigui diligent en el desenvolupament de les tasques pròpies del servei contractat.
- Prendre totes les precaucions necessàries per tal d'evitar accidents i perjudicis de tot ordre, essent responsable d'aquests i atenent-se aquesta matèria a la legislació vigent

6.2. En relació a l'organització.

- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- Garantir la idoneïtat dels seus professionals per realitzar les diferents funcions pròpies del servei i per tal que puguin atendre les diferents tipologies d'usuari i les seves problemàtiques.
- Garantir l'inici de prestació del servei en els terminis corresponents.
- Garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i el de condicions administratives.
- Complir amb la prestació de serveis malgrat els permisos i absències dels treballadors.
- Garantir els mecanismes necessaris per a fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
- Subministrar a l'IMSST, en els formats i d'acord amb els protocols que es determinin a l'efecte, tota aquella informació necessària pel bon funcionament dels serveis.
- Si l'empresa adjudicatària ofereix serveis complementaris com a millora, la gestió d'aquests serà responsabilitat única de l'empresa.

6.3. En relació a la prestació dels serveis.

- Adequar el perfil dels treballadors/es al que sigui necessari pels serveis que requereixin una certa especialitat per la seva complexitat.
- Garantir la màxima estabilitat del personal per minimitzar els efectes que els canvis, substitucions i rotacions poden suposar per als usuaris/es.
- Ser responsable del control de la presència física al servei de cadascun dels seus treballadors/es, així com proveir dels materials necessaris per al desenvolupament dels serveis i les acreditacions oportunes. L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar que disposa d'un sistema de control presencial dels treballadors.
- Garantir la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió.
- Facilitar qualsevol altra informació relativa als serveis prestats (incidències, usuaris participants, espais, etc.)
- Disposar d'un sistema de tractament de dades (inscripcions, ...) a cada servei d'acord amb el que s'estableix a la LOPD.
- Disposar d'un protocol àgil de substitucions del personal per baixes mèdiques, cessaments, o qualsevol altre motiu.

- Disposar d'un contacte d'urgència operatiu de dilluns a divendres de 8 a 21 h i dissabtes de 9 a 14h i mentre hi hagi activitats programades fora d'aquest horari.
- Per a l'execució del servei del Pla d'Inclusió Social, l'adjudicatari haurà de contractar persones que ja hagin treballat o col·laborat en projectes d'atenció a famílies o grups socials vulnerables dins de l'àmbit del serveis socials i que disposi de coneixement tècnics per donar suport a l'explotació del sistema d'informació social de l'IMSST.
- Si s'escau, la empresa adjudicatària disposaria d'un ordinador portàtil, perquè la persona realitzi sense problema la seva tasca.

6.4. En relació a horaris i incidències

- Els horaris dels treballadors quedaran fixats en funció de les diferents programacions dels serveis de l'IMSST objecte d'aquest plec, tot i que podran ser modificats per necessitats del servei previ avís a l'empresa adjudicatària.
- L'empresa designarà una persona per al seguiment del contracte i la coordinació del servei per garantir un sistema àgil de comunicació entre els diferents professionals a fi que es pugui informar amb la major brevetat possible de qualsevol incidència que succeeixi en la prestació del servei.
- Comunicar per escrit als professionals responsables municipals, qualsevol incidència que pugui, perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
- Comunicar totes les incidències relatives a la prestació del servei i a la seva resolució en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement i de forma immediata per aquelles situacions que es puguin considerar greus o molt greus.
- Mantenir prèvia i puntualment informats als responsables dels serveis municipals de totes les modificacions i baixes que es puguin produir del seu personal: vacances, permisos, suplències, i altres canvis; amb suficient anticipació per poder donar resposta a qualsevol reclamació o dubte de la persona usuària.
- Prohibir que cap treballador/a de l'empresa adjudicatària rebi de qualsevol usuari cap tipus de donació o contraprestació econòmica.
- L'incompliment de totes aquestes obligacions serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària.
-

7. PRESSUPOST

CONCEPTE	IMPORT SENSE IVA	IVA 10%	TOTAL
Recursos humans	80.028,60 €	8.002,86 €	88.031,46 €

8. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ, 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'IMSST. 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'IMSST 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'IMSST haurà de validar, prèviament, qualsevol material de difusió en qualsevol suport que es faci.

9. CONTROL DE QUALITAT

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 present licitació per part de l'empresa o entitat adjudicatària es realitzarà una revisió semestral (juny, desembre), del nivell de qualitat del servei prestat, mitjançant enquestes o d'altres sistemes que l'empresa cregui més adient, tenint en compte els ítems següents:

- m) Control de satisfacció: que identificarà el grau de satisfacció dels usuaris del servei, les seves famílies i els equips professionals que s'hi coordinen.
- n) 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.
- o) 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. S'elaborarà, conjuntament amb l'empresa adjudicatària quin serà el protocol d'observació i avaluació dels professionals.

10. TIPIFICACIÓ DE LES INCIDÈNCIES I PENALITZACIONS

L'empresa contractista està obligada a complir el termini total d'execució del contracte i els terminis parcials fixats, si s'escau, en el programa de treball.

Amb caràcter general, seran causes i supòsits de penalització les que preveu el Plec de Clàusules Administratives.

La persona que es designi responsable del servei per part de l'IMSST, revisarà i analitzarà les incidències aparegudes i si escau, informarà a l'òrgan competent per tal d'iniciar el procediment d'exigències de penalitats.

11. RESPONSABILITAT DE L' INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS

L'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona serà el responsable de portar a terme les següents funcions generals:

- a) Ordenar les modificacions que d'interès públic exigeixi, d'acord amb la legislació aplicable.
- b) Fiscalitzar la gestió tècnica de l'adjudicatari. A aquest efecte pot inspeccionar el servei, les instal·lacions i els locals i la documentació relacionada amb l'objecte de la concessió , i dictar les ordres per mantenir o restablir la prestació corresponent.
- c) Imposar a l'adjudicatari les sancions pertinents per raó de les infraccions que hagi comès en la prestació del servei .
- d) Extingir el contracte per qualsevol de les causes previstes a l'ordenament .
- e) Resoldre totes aquelles qüestions que no estiguin establertes i que puguin sorgir en el desenvolupament de les activitats.

LA RESPONSABLE DEL LOT 1 CENTRES OBERTS I EDUCADORES/S SOCIALS DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS DE TARRAGONA Ana Isabel Martinez Serrano Tarragona, 19 de desembre de 2016	LA RESPONSABLE DEL LOT 2 CENTRES CÍVICS DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS DE TARRAGONA Montserrat Vargas Dominguez Tarragona, 19 de desembre de 2016
LA RESPONSABLE DEL LOT 3 UNITAT TÈCNICA DE GENT GRAN ACTIVA DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS DE TARRAGONA Cèlia López Clotet Tarragona, 19 de desembre de 2016	LA RESPONSABLE DEL LOT 4 UNITAT TÈCNICA D'IMIGRACIÓ I CIUTADANIA I RESPONSABLE DEL PLA LOCAL DE COHESIÓ SOCIALS DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS DE TARRAGONA Enri Aznar Borrull Neus Gimeno Pina Tarragona, 19 de desembre de 2016
LA RESPONSABLE DEL LOT 5 BIBLIOTECA DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS DE TARRAGONA Montserrat Recasens Massagué Tarragona, 19 de desembre de 2016	LA DIRECTORA GERENT DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS DE TARRAGONA Estela Piñol Piñol Tarragona, 19 de desembre de 2016



PROGRAMA MARC CENTRES OBERTS DE TARRAGONA

2016-17

Agost 2016

**Institut Municipal
de Serveis Socials**
som al teu costat

Coordinació i redacció:

**Oficina Tècnica del Pla Local de Inclusió y Cohesió Social de Tarragona
i referent de l'Equip Socioeducatiu dels Serveis Socials de Tarragona.**

Amb la col·laboració:

**Equip tècnic del socioeducatiu dels serveis socials bàsics i
de treballadors/es socials de l'IMSST.**

Equip de coordinadores i educadors/es socials del centre obert de Tarragona.

INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS DE TARRAGONA

AJUNTAMENT DE TARRAGONA

“La educación es el arma más poderosa que puedes usar para cambiar el mundo.”

Nelson Mandela

“El nen, amb el seu enorme potencial físic i intel·lectual, és un miracle enfront nostre.

Aquest fet ha de ser transmès a tots els pares, educadors i persones interessades en els infants, perquè l'educació des del començament de la vida podria canviar veritablement el present i futur de la societat.

Hem de tenir clar, això sí, que el desenvolupament del potencial humà no està determinat per nosaltres.

Només podem servir al desenvolupament del nen, ja que aquest es realitza en un espai on hi ha lleis que regeixen el funcionament de cada ésser humà i cada desenvolupament ha d'estar en harmonia amb tot el món que ens envolta, i amb tot l'univers.”

Maria Montessori

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	7
2. DEFINICIÓ DE CENTRE OBERT	8
3. MARC LEGISLATIU	10
4. OBJECTIUS DEL CENTRE OBERT	11
4.1. OBJECTIUS GENERALS DEL CENTRE OBERT:	11
4.2. OBJECTIUS ESPECÍFICS DEL CENTRE OBERT :	11
5. MARC METODOLÒGIC	12
6. ESTRATÈGIES I METODOLOGIA D'INTERVENCIÓ	12
6.1. ÀMBITS D'INTERVENCIÓ	12
6.2. PROTOCOL D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA	13
6.3. PROGRAMACIÓ SOCIOEDUCATIVA	14
6.3.1. ÀMBITS D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA	15
6.3.1.1. OBJECTIUS PER ÀREES DE LA INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA	15
6.3.2. EIXOS D'INTERÈS PER PLANIFICAR LES ACTIVITATS	17
7. ORGANITZACIÓ I ESTRUCTURACIÓ DELS CENTRES OBERTS	17
7.1. UBICACIÓ DELS CENTRES OBERTS	17
7.2. DESTINATARIS I RÀTIO	18
7.3. HORARIS	19
7.4.-RECURSOS HUMANS	19
7.4.1. PERFIL DE PROFESSIONALS DEL CENTRE OBERT	19
7.4.2. HORES DE TREBALL DE CADA PERFIL PROFESSIONAL	21
7.4.3. EQUIP DE PROFESSIONALS DEL CENTRE OBERT DE TARRAGONA	21
7.5. COORDINACIONS PROFESSIONAL	22
7.6. TEMPORALITZACIÓ	22
7.7. TRACTAMENT DE DADES PERSONALS	23
7.8. DRETS D'IMATGE	24
8. AVALUACIÓ	24
9. GESTIÓ DELS CENTRES OBERTS	25

1. INTRODUCCIÓ

En aquestes últimes dècades, s'han fet grans esforços per millorar les condicions de vida i el benestar de la infància i la adolescència. Tots i els diversos avenços, hi ha encara un conjunt de realitats objectives que comprometen el benestar d'un gran nombre d'infants en les nostres ciutats.

Aquests fets s'han vist agreujats de forma significativa, amb l'actual context econòmic, polític i social, que ha desencadenat que moltes famílies es trobin abocades en situacions de precarietat i vulnerabilitat, repercutint de manera directa en el futur dels seus fills/es.

Diversos estudis demostren que la reproducció de la pobresa durant la infància comporta conseqüències negatives que es poden estendre al llarg de la vida: conseqüències en el desenvolupament de la personalitat, en el progrés educatiu (Ayllón y Ramós, 2010). També influeix en el desenvolupament d'aptituds cognitives i fins i tot en el desencadenament de comportament antisocials (Griggs y Walkers, 2008).

Donada aquesta realitat, existeixen diversos motius per atorgar a la infància i la adolescència la prioritat que es mereix, invertint i promovent intervencions socials, encaminades a combatre la pobresa infantil i oferint suport a les famílies que travessen dificultats per superar situacions de risc. Marí-Klose, Vaquera i Cunningham (2010) ja ho va deixar palès en la seva frase: "invertir en la infància suposa invertir en el futur de la nostra societat".

Aquesta circumstància demana recursos d'intervenció de caire preventiu que donin respostes a les necessitats personal, de formació i desenvolupament d'aquest col·lectiu. Els serveis de intervenció socioeducativa, conegut més familiarment com a centres oberts, sorgeixen com a recurs específic i preventiu en la intervenció amb la infància i l'adolescència que es troba en situació de risc social.

En aquest darrers anys, l'Institut Municipal de Serveis Socials ha centrat esforços per configurar un nou model de centre obert de ciutat. Aquest treball ha estat fruit d'un treball d'anàlisi i reflexió, amb diversos tècnics i tècniques dels serveis socials bàsics d'atenció i dels professionals dels centres oberts de la ciutat de Tarragona.

Ja fa anys, es va començar a treballar mitjançant grups de treball qüestions concretes sobre les dinàmiques pròpies dels centres oberts de Tarragona. Aquesta feina es va complementar amb una jornada participativa amb la col·laboració de la Cooperativa etc i dels diversos tècnics i tècniques dels Serveis Socials de Tarragona per debatre entorn al que fins ara s'havia treballat i recollit. Amb aquest exercici es van definir i acordar què es volia i s'esperava del recurs de centre obert de la ciutat de Tarragona, i es van identificar elements comuns que caracteritzarien la acció socioeducativa del mateix.

Aquest document marc dels centres oberts de la ciutat de Tarragona, pretén ser la unificació de totes aquestes veus, propostes, il·lusions i del treball de totes les persones implicades en construcció compartida d'un nou model de centre obert a la ciutat de Tarragona. Un document que pretén ser una eina de treball per a tots els professionals implicats amb el treball amb infància i adolescència en risc de la ciutat de Tarragona i especialment per a tots aquells que treballin en el marc dels centres oberts municipals.

2. DEFINICIÓ DE CENTRE OBERT

El decret 142/ 2010, d'11 d'Octubre, pel qual s'aprova la Cartera de serveis socials 2010-2011, concretament en la prestació 1.1.6.1 regula i defineix els centres oberts com una prestació garantida, amb les següents característiques:

Descripció: Servei diürn preventiu, fora de l'horari escolar, que dona 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.

Objecte: Proporcionar atenció a tots els menors en situació de risc afavorint el seu desenvolupament personal i integració social i l'adquisició d'aprenentatges, prevenint i evitant el deteriorament de les situacions de risc i compensant els dèficits socioeducatius.

Funcions: 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.

Tipologia de la prestació. Prestació de servei: servei bàsic.

Situació de la població destinatària: Infants i adolescents que requereixen suport assistencial o formatiu, prioritàriament aquells que estan en situació de risc.

Edat població destinatària: De 3 a 17 anys.

Forma de prestació: En establiment diürn.

Perfils professionals: Director/a-coordinador/a (professional amb titulació universitària en l'àmbit de les ciències socials), educador/a social, integrador/a social i monitor/a de temps lliure, preferentment amb experiència en l'àmbit de la infància i l'adolescència en risc.

Ràtios de professionals: 1 director/a-coordinador/a, ràtio no inferior a 0,2: 1 educador socials i/o 1 educador/a social i 2 integradors/es socials per cada 20 usuaris. Es pot disposar de monitors/ores de temps lliure per activitats específicament lúdiques, de suport i per necessitats educatives especials.

D'aquesta manera, s'entén que el Centre Obert és un servei d'atenció diürna, arrelats al territori, que formen part de la xarxa de serveis socials bàsics, i té la funció preventiva de garantir una intervenció socioeducativa amb els infants i adolescents fora de l'horari escolar, emprant eines de treball que són pròpies de l'educació social basades en la relació individual, grupal, familiar i comunitària.

El centre obert són actualment l'únic servei d'atenció social i educativa davant les situacions de risc (art, 104 de la llei 14/2010). Aquest servei s'emmarca dins la intervenció dels serveis socials davant l'existència d'una situació de risc d'un infant o adolescents valorada prèviament i d'acord amb el pla d'intervenció elaborat dirigit a disminuir-la o eliminar-la, cercant en tot moment la col·laboració dels membres de la família i de tots els actors implicats en la intervenció.

2.1. CARACTERÍSTIQUES DEL CENTRE OBERT DE TARRAGONA:

El Centre Obert de Tarragona té la intencionalitat de:

- Ser **un espai preventiu i de detecció de possibles situacions de risc**. S'ha d'entendre com un equipament d'acció educativa que compta entre les seves funcions:
 - Prevenir possibles situacions de ruptura entre els destinataris i la seva família amb el seu entorn -amics, escola, barri, comunitat- en tant que podem preveure situacions de risc amb anterioritat a que es desenvolupin i per tant incidir abans de que es produeixin aquests trencaments.
 - Prevenir la desprotecció que implica millorar la detecció i la rapidesa de les intervencions. Cal incidir en la importància de la prevenció precoç, prioritzant l'actuació en la petita infància preservant el desenvolupament dels infants i adolescents i incidint en les primeres situacions de desatenció de les necessitats bàsiques infantils.
- Un espai **educatiu** perquè presenta una intencionalitat educativa explícita, en l'àmbit de l'educació no formal.
- Arrelat **al territori**. A la ciutat de Tarragona hi han 6 centres oberts distribuïts en cada un dels barris i/o zones de la ciutat de Tarragona. Els infants i adolescents que assisteixen al Centre Obert han de ser, preferentment, del territori on està ubicat l'equipament. Es considera important aquest arrelament perquè pot ser un element integrador de l'infant i de la família amb la comunitat.
- Ser **integrador**, no s'ha de plantejar el recurs com a finalista, ni únic. S'ha de preveure que la persona que participa pugui fer servir altres recursos del territori que ajudin a la seva socialització. Per una banda, el Centre Obert ha de tenir com a objectiu pal·liar les dificultats de l'infant, adolescent i jove per les quals va ser derivat al servei i, d'altra banda, assolir els objectius plantejats en el seu projecte educatiu individualitzat.
- Cal apostar per una intervenció basada en quatre pilars: **el propi infant, el grupal, la família i la comunitat** el que ens permetrà garantir una acció educativa integral.
- Oferir una **acollida individualitzada i diferenciada**, adequant la intervenció a les necessitats de cada infant o jove.
- Tenir un **caràcter temporal**. Tot i que no hi ha un període mínim ni màxim d'estada al CO, aquests haurà d'estar lligada al pla d'intervenció socioeducatiu, amb una previsió temporal limitada.
- Promoure el **treball en xarxa**. El treball en xarxa des dels Centres Oberts possibilita la integració de l'infant al seu territori, així com la integració del CO al mateix territori.

3. MARC LEGISLATIU

- **L'Estatut d'Autonomia de Catalunya.**

D'acord amb l'article 166, punt 1, de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, correspon a la Generalitat la competència exclusiva en matèria de serveis socials, que inclou la regulació i l'ordenació de l'activitat de serveis socials, les prestacions tècniques i econòmiques. Així mateix, el punt 3 de l'esmentat article 166 de l'EAC, estableix que correspon a la Generalitat de Catalunya la competència exclusiva en matèria de menors d'edat, que inclou, en tot cas, la regulació del règim de la protecció i de les institucions públiques de protecció i tutela dels menors d'edat desemparrats, en situació de risc i dels menors d'edat infractors, respectant en aquest darrer cas la legislació penal.

- **El Decret legislatiu 17/1994, de 16 de novembre.**

El Decret legislatiu 17/1994, de 16 de novembre, pel qual s'aprova la refosa de les lleis 12/1983, de 14 de juliol, 26/1985, de 27 de desembre, i 4/1994, de 20 d'abril, en matèria de serveis i assistència social, ha establert els principis i el nou marc d'actuació en aquesta matèria. La mateixa norma preveu el desplegament reglamentari de molts dels seus preceptes alhora que habilita al Govern per a fer-ho. Aquest Decret respon a aquest mandat i ordena el Sistema Català de Serveis Socials, actualitzant també les condicions funcionals i la tipologia dels serveis i establiments socials.

- **El Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.**

El Decret legislatiu 17/1994, de 16 de novembre, pel qual s'aprova la refosa de les lleis 12/1983, de 14 de juliol, 26/1985, de 27 de desembre, i 4/1994, de 20 d'abril, en matèria de serveis i assistència social, ha establert els principis i el nou marc d'actuació en aquesta matèria. La mateixa norma preveu el desplegament reglamentari de molts dels seus preceptes alhora que habilita al Govern per a fer-ho.

Aquest Decret respon a aquest mandat i ordena el Sistema Català de Serveis Socials, actualitzant també les condicions funcionals i la tipologia dels serveis i establiments socials.

- **El Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària.**

El Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària en aquest decret es defineix que els centres oberts estaran emplaçats en indrets salubres i considerats no perillosos per a la integritat física de les persones usuàries. No s'ubicarà en un lloc de difícil o problemàtica comunicació o accés per a les persones. No s'ubicaran a menys de 500 metres de llocs d'activitats lúdiques d'adults incompatibles amb l'activitat formativa del centre. El servei es podrà prestar dins un establiment específic o formant part d'un equipament cívic o social de contingut assistència més ampli, el qual mantingui una organització pròpia, tot i que utilitzi alguns espais compartits en cas d'activitats compatibles. El servei pot prestar-se també, temporalment, en espais alternatius aliens a un centre si mantenen l'organització adient

- **El Decret 27/2003 de l' Atenció Social Primària.**

El Decret 27/2003 de l' Atenció Social Primària en aquest decret es reajusta la definició de Centres Oberts, i manté la ratio del decret 284/1996. Però a l' article 8, punt 4 fa referència a que "totes les persones que visquin o es trobin al territori de Catalunya i acreditin el corresponent estat de necessitat

tindran dret a gaudir dels serveis o prestacions següents: C. Serveis Oberts per a infants i adolescents. Aquest desplegament normatiu, en que s' estableix l' obligatorietat de crear un Centre Obert per a cada 20.000 habitants.

- **La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials.**

La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials especifica que el sistema de serveis socials integra el conjunt de recursos, equipaments, projectes, programes i prestacions, de titularitat pública i privada, destinats a cobrir les necessitats personals bàsiques i les necessitats socials de les persones.

- **Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.**

Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011. La Cartera de Serveis Socials, l'instrument que determina el conjunt de la xarxa pública de serveis socials, és una de les principals novetats que introduïa la Llei i s'inclou en el segon títol de la Llei (articles del 20 al 26). La Cartera inclou tres tipus de prestacions: de serveis, econòmiques i tecnològiques.

4. OBJECTIUS DEL CENTRE OBERT

4.1. OBJECTIUS GENERALS DEL CENTRE OBERT:

- Oferir un instrument integral que ofereixi l'atenció socioeducativa 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 l'adquisició d'aprenentatges bàsics i d'esbarjo.
- Facilitar recursos i suport educatiu a les famílies dels infants i adolescents participants als centres oberts per tal de reforçar la seva funció com a agent socialitzador.

4.2. OBJECTIUS ESPECÍFICS DEL CENTRE OBERT:

- Prevenir i detectar les situacions de risc social i de ruptura amb la família i l'escola.
- Afavorir la socialització i la integració social dels infants i adolescents i les seves famílies.
- Donar suport, estimular i potenciar l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat dels infants.
- Potenciar l'adquisició d'aprenentatges i competències.
- Acompanyar i orientar les famílies en els processos educatius que afecten els seus fills/es.

5. MARC METODOLÒGIC

Els eixos vertebradors del servei d'intervenció socioeducativa de la ciutat de Tarragona, responen a accions de caràcter holístic basats en:

- **LA PREVENCIÓ:** Es tracten d'actuacions anticipatòries que volen evitar situacions no desitjades o perjudicials pel desenvolupament integral o el benestar dels infants.
- **LA PARTICIPACIÓ:** Entesa com a eina fonamental que permet a les persones ser protagonistes del seu procés educatiu i que, per tant, millorin les seves capacitats i fer possibles que el canvi sigui real i sostenible.
- **LA ATENCIÓ:** Conjunt d'actuacions socials arrels dels indicadors que mostren que l'infant o adolescent es troba afectat negativament. L'atenció ha de ser ajustades a les realitats detectades
- **LA PROMOCIÓ:** Orientada a aconseguir una millora social i a respondre anhels o aspiracions dels col·lectius, particularment relacionat amb un major benestar i social.

Cada centre obert de la ciutat de Tarragona ajustarà els seus projectes i la seva intervenció segons la realitat a intervenir i seguirà les següent línies educatives proposades per la FEDAIA, per englobar tota acció socioeducativa.

- **L'educació activa:** entenent l'infant i adolescent com a subjecte del seu procés, respectant les fases de la seva pròpia evolució.
- **L'educació integral:** entenent per educació integral aquell procés que afavoreix i posa a disposició de l'educand els elements necessaris per assolir un grau òptim de maduresa com a persona i membre actiu de la societat, treballant tots els àmbits del menor: físic, psíquic, afectiu, social i cultural.
- **L'educació intercultural:** educació que afavoreix la convivència i relació entre les diverses cultures.
- **La coeducació:** l'educació en condicions d'igualtat d'oportunitats i drets entre infants, amb l'objectiu que creixin en el respecte i valoració mútua.
- **L'educació en valors:** l'educació dels infants en els valors de la democràcia, la tolerància i el respecte, la valoració de la diversitat i les diferències d'opinions, opcions i orientacions personals

6. ESTRATÈGIES I METODOLOGIA D'INTERVENCIÓ

6.1. ÀMBITS D'INTERVENCIÓ

Els 4 àmbits d'intervenció que es treballen des del centre obert de Tarragona són els següents:

- **TREBALL INDIVIDUAL:** S'ha de fer el seguiment de cada infant i adolescent, plantejant uns objectius concrets a treballar adequats a les necessitats individuals. Però, a part d'una acció educativa, el seguiment individual s'ha de portar a terme d'una forma integral: amb la família, amb l'atenció primària, amb l'escola, amb la comunitat, amb l'entorn, etc. Aquest treball ha de comportar l'elaboració de plans individuals de forma conjunta amb cada servei i/o professionals que atén o té contacte amb l'infant/ adolescent.

- **TREBALL GRUPAL:** El grup es considera un espai privilegiat de socialització, de convivència i aprenentatge.
- **TREBALL FAMILIAR:** La institució familiar és un dels agents socialitzadors més rellevants en la trajectòria de vida dels infants i/o adolescents; per això, proposem des del centre obert dur a terme un treball tant individual com grupal amb les famílies. Realitzant un treball individualitzat amb la família es vol aconseguir un compromís actiu en l'aprenentatge de l'infant o adolescents. En canvi, mitjançant un treball grupal es pretén promoure la participació de les famílies en les dinàmiques del COI, afavorir la creació de xarxes entre les famílies i enfortir els vincles amb els referents (pares/mares/tutors/etc.) i els mateixos infants i adolescents.
- **TREBALL COMUNITARI:** La dimensió comunitària és un element clau a l'hora d'entendre el model de Centre Obert.
S'ha d'entendre per treball comunitari, en el marc dels centres oberts, el conjunt d'accions adreçades a la conscienciació i millora de l'entorn i la comunitat en la que es mou el noi/a i on es troba el CO.

6.2. PROTOCOL D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA

Per tal de millorar l'accés i la intervenció socioeducativa s'ha treballat per dissenyar un protocol d'intervenció socioeducativa del centre obert de Tarragona.

A continuació es detallen les diverses fases que formen part de l'esmentat protocol.

- Període d'informació del Centre Obert.

Com es tracta d'un servei i recurs propi de Serveis Socials, s'establirà un període d'informació i de reunions amb cada equip de zona dels serveis socials bàsics per establir els criteris de derivació i els possibles perfils de participants per l'any en curs. En aquestes reunions es debateran quin és el perfil dels participants i s'estructurarà els grups per edats dels infants i adolescents que formaran part al centre obert en aquell any escolar.

- Període d'inscripció.

Un cop definit el nombre de participants al centre obert i identificats els futurs participants en el centre obert, els/les coordinadors/es de cada centre obert, iniciaran el període d'inscripció. Els pares o mares, hauran de tenir una entrevista amb el/la coordinador del centre obert, omplir la fitxa d'inscripció i aportar la documentació requerida, fotocòpia de la cartilla de la sanitària i del DNI o NIE del pare, mare o tutor/guardador. Sempre que es pugui, seria molt interessant incorporar al referent del cas del servei socials en aquesta primera reunió.

En el cas que hagués més demanda que places, es confeccionarà una llista d'espera per cobrir les possibles baixes que puguin esdevenir-se durant el curs escolar.

Els EBSS (Equips Bàsics de Serveis Socials) podran derivar nens al llarg de tot el curs escolar, en el cas que hi hagués places disponibles o en aquells casos que es considerin d'extrema necessitat ja que cada centre obert reservarà una o dues places per a casos excepcionals.

- **Disseny de la comanda educativa.**

És el moment de definir el projecte a desenvolupar en aquell curs escolar per tot l'equip educatiu del centre obert i quan es posen en comú les característiques del grup d'infants, la construcció dels grups, la metodologia de treball, els aspectes en els que es voldran incidir...

- **Disseny de la programació de les activitats.**

Cada centre obert, ateses les característiques dels participants i les seves famílies derivades, organitzarà les activitats d'acord a les necessitats detectades. Les programacions es realitzaran mensualment. Pel que fa al període d'estiu es realitzarà una programació independent.

- **Reunions de seguiment en el Centre Obert.**

Les reunions de seguiment per part de l'equip educatiu del centre obert seran amb caràcter setmanals, i serviran per fer una avaluació continuada de les activitats realitzades, del grau d'assoliment dels objectius, de la necessitat que es vagin detectant...

Les reunions de coordinació amb els referents dels casos dels serveis socials, seran mensual, sempre i quan no hi hagi cap tema a tractar de forma urgent, que s'utilitzarà el correu electrònic o el telèfon per efectuar la corresponent coordinació i/o traspàs d'informació.

- **Treball individual i familiar amb els participants al Centre Obert**

Es preveu que la intervenció de l'equip del centre obert cap a l'infant i adolescent es faci de manera integrada i col·laboradora en tot moment amb el referent dels serveis socials del cas.

- **Disseny dels Plan Educatius Individualitzats (PEI).**

El coordinador del centre obert conjuntament amb el referent dels serveis socials bàsics establiran per escrit el Pla Educatiu Individualitzat (PEI) dels infants i adolescents.

- **Avaluació del projecte.**

Des del començament del curs es preveu treballar des d'una perspectiva d'avaluació continuada, amb reunions setmanals, quinzenals i/o mensuals, segons s'escaigui, per tal d'anar reformant continguts, objectius i activitats.

A nivell individualitzat, l'avaluació dels PEIs, es realitzarà també amb tots els agents dels serveis implicats, doncs cal que siguin informats de l'avaluació i la consecució dels objectius proposats, per, si cal, donar l'alta, seguir amb el treball iniciat o canviar d'estratègia per millorar.

6.3. PROGRAMACIÓ SOCIOEDUCATIVA

Els Centres Oberts de la ciutat de Tarragona, focalitzen la seva intervenció en una programació socioeducativa integrant:

- L'enfocament transversal.

- La visió holística, treballant totes les dimensions de la persona.
- Des d'una intervenció grupal i compartida amb els diversos agents socialitzadors del territori.
- De naturalesa flexible i adaptable que pretenen millorar i potenciar les competències socials i personals dels infants i adolescents.

6.3.1. ÀMBITS D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA

El centre obert de la ciutat de Tarragona emmarca la seva intervenció socioeducativa en les següents actuacions, tenint present les necessitats detectades per López Sánchez (1995), per millorar el nivell adequat de benestar dels infants i adolescents.

ÀREES/ÀMBITS D'ACTUACIÓ
Autonomia personal, hàbits i salut.
Desenvolupament físic i psicomotriu
Àmbit escolar
Llenguatge i comunicació
Àrea d'afectivitat i emocions
Habilitats socials
Família i entorn social

6.3.1.1. OBJECTIUS PER ÀREES DE LA INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA

Per a cada una de les 7 àrees d'actuació emmarcades s'han plantejat diversos objectius que guien la intervenció socioeducativa a nivell individual i grupal.

AUTONOMIA PERSONA, HÀBITS I SALUT

- Potenciar els hàbits d'alimentació, cura i higiene dels infants.
- Aplicar estratègies metodològiques que afavoreixin el desenvolupament de l'autonomia personals dels infants i adolescents
- Respectar el ritme individual i evolutiu de cada infant i adolescent.

DESENVOLUPAMENT FÍSIC I PSICOMOTRIU

- Desenvolupar i mantenir les capacitats físiques.
- Desenvolupar i mantenir les capacitats psicomotrius.
- Estimular les activitats del grup.
- Disminuir i canalitzar els problemes de conducta mitjançant el joc o l'esport.

ÀMBIT ESCOLAR

- Compensar dèficits socioeducatius.
- Estimular l'adquisició d'aprenentatges i competències.
- Desenvolupar la seva capacitat d'atenció, memòria, percepció, d'organització espai-temporal, motricitat...
- Adquirir hàbits i tècniques d'estudi que afavoreixin els diferents aprenentatges.
- Assolir autonomia en el treball.

LLENGUATGE I COMUNICACIÓ

- Potenciar la comunicació dels infants amb els altres.
- Oferir eines per aprendre a expressar-se d'una manera coherent i eficaç.
- Fer respectar els torns de paraula, ensenyar a escoltar als companys i als professionals.
- Ajudar a construir el pensament creatiu i alternatiu.
- Entendre noves formes de entendre i copsar la realitat.

ÀREA D'AFECTIVITAT I EMOCIONS

- Aprendre a conèixer i identificar les emocions bàsiques.
- Afavorir la capacitat de comprendre i regular les emocions.
- Desenvolupar l'empatia.
- Afavorir al desenvolupament de l'autoestima.

HABILITATS SOCIALS

- Entendre i respectar les normes.
- Participar activament en les activitats.
- Relacionar-se positivament amb els altres companys.
- Promoure el desenvolupament de les competències interpersonals.
- Millorar les conductes disruptives.
- Oferir eines per la millora en el seu procés psicosocial i maduratiu.
- Fomentar les potencialitats.

TREBALL FAMILIAR I DE L'ENTORN

- Potenciar la vinculació i la implicació de la família en el procés educatiu del seu fill/a.
- Responsabilitzar a la família del procés educatiu de l'Infant i transmetre-li protagonisme.

6.3.2. EIXOS D'INTERÈS PER PLANIFICAR LES ACTIVITATS

La dinàmica de funcionament del Centre obert es divideix en tres fases dintre de la seva quotidianitat

- Berenar i treball d'hàbits saludables
- Suport al procés d'escolarització
- Tallers

Els tallers s'organitzen en les programacions mensuals i tenen com a centres d'interès els següents eixos:

- Eix de la salut i de l'esport
- Eix de la creativitat i de les arts
- Eix de la comunicació i la resolució de conflictes
- Eix de l'educació emocional i de les habilitats socials

Aquests eixos o centres d'interès generals s'adaptaran a la realitat de cada centre obert i a les necessitats de cada grup. Podran ser treballats en el seu contingut i amb la temporalitat necessària, segons s'escaigui, de forma que en un servei adrecin més temps o hores en algun eix en contralt per la seva naturalesa.

Durant el període del centre obert d'estiu, les activitats podran ser adaptades i es podrà disposar d'una programació més orientades en el lleure i amb les característiques pròpies d'aquella època de l'any.

7. ORGANITZACIÓ I ESTRUCTURACIÓ DELS CENTRES OBERTS

7.1. UBICACIÓ DELS CENTRES OBERTS

El Centre Obert ha de complir amb les exigències establertes en el decret de la cartera de serveis socials. Així doncs, cal que tingui un espai propi i únic, destinat a la seva intervenció de forma exclusiva.

És molt important, que el centre obert tingui una referència clara i sigui un espai d'identificació per l'infant, adolescent o jove amb el que s'ha de treballar. Ha de ser un lloc proper, que l'infant se'l senti seu, establint-se una relació i un sentit de pertinença.

A la ciutat de Tarragona, s'ubiquen 6 Centres Oberts municipals:

El Centre Obert "mitja lluna" al centre de Tarragona
El Centre Obert de Sant Pere i Sant Pau.
El Centre Obert de Sant Salvador.
El Centre Obert de Bonavista
El Centre Obert de Torreforta
El Centre Obert de CampClar

- L'espai destinat al Centre Obert de Tarragona centre, està al c/ Caputxins nº1.
- El Centre Obert de Sant Pere i Sant Pau s'ubica en les dependències del Centre Cívic del mateix barri. Puntualment, s'utilitzen espais de centres educatius per activitats esportives.
- El Centre Obert de Sant Salvador s'ubica en les dependències del Centre Cívic del barri de Sant Salvador. Algunes de les activitats i tallers es porten a terme a espais localitzats en centres educatius, escola i institut del barri.
- El Centre Obert de Bonavista serà també l'espai destinat per aquest fi en les dependències del Centre Cívic del mateix barri. Cal fer esment, que algunes de les activitats i tallers es porten a terme a espais localitzats en centres educatius, escola i institut del barri.
- El Centre Obert de Torreforta s'ubica en les dependències del Centre Cívic del barri de Torreforta. Algunes de les activitats i tallers es porten a terme a espais localitzats en centres educatius, escoles del barri.
- El Centre Obert de Campclar s'ubica en les dependències del Centre Educatiu més adient del barri i de les instal·lacions esportives del mateix barri.

7.2. DESTINATARIS I RÀTIO

La Cartera de Serveis Socials vigent (Decret 142/2010, d' 11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-1011), descriu les característiques pròpies de les persones beneficiàries i la ràtio de professionals.

Els grups d'edat que s' atenen en el centre obert de Tarragona són:

- Grups d'edat de 3-5 anys. Aquest grup correspondria a l'etapa d'educació infantil.
- Grups d'edat de 6-12 anys. Aquest grup correspondria a l'etapa d'educació primària obligatòria.
- Grups d'edat de 13-15 anys. Aquest grup correspondria a l'etapa d'educació secundària obligatòria.
- Grups d'edat de 16-18 anys. Aquest grup correspondria a l'etapa d'educació secundària post obligatòria.

Segons definició de la Cartera de Serveis Socials, 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, del centre obert de Tarragona són:

- Infants i adolescents amb situació de risc i les seves famílies amb expedient obert a Serveis Socials.
- Infants i adolescents amb situació de risc i les seves famílies i amb expedient obert a l'EAIA.
- Altres que es puguin considerar per a la idoneïtat del servei.

La ràtio de professionals del centre obert de Tarragona està formada per 1 coordinador/a per cada 40 infants i adolescents, 1 educadors socials per cada 7 infants i dos integradors/es socials per cada 7 infants. També hi ha la previsió, que els centres oberts que ho requereixen, s'introdueixi un/a monitor/a per donar suport davant les necessitats educatives especials d'algun infant/adolescent. Aquest/a professional està prevista amb la figura de monitor/a.

El nombre de destinataris en cada centre obert es fixarà segons la ràtio prèviament establerta i augmentarà només en cas que es cregui oportú per a la organització del centre, augmentant així també el nombre de professional contractats, sempre i quan ho permeti la capacitat de l'equipament i la organització d'aquesta.

Tot i així cal esmentar, que depenent de les necessitats detectades i dels perfils dels infants i adolescents del centre obert així com el nivell de risc dels mateixos, el referent dels centres oberts designat per l'Institut Municipal de Serveis Socials conjuntament amb l'equip de coordinació del centre obert podran valorar a l'iniciar el curs, la necessitat de reduir la ràtio estandarditzada establerta, per tal d'oferir el servei de qualitat i d'atenció individualitzada que es requereixi.

Els participants del centre obert seran fixes durant l'any escolar, i només variarà si, segons criteris acordats entre tots els professionals implicats en la intervenció del menors o adolescents, es decideix donar de baixa algun participant o ja sigui per pròpia voluntat de l'infant i la seva família a abandonar el recurs.

7.3. HORARIS

L'horari d'atenció directa dels centres oberts municipals de Tarragona durant el curs escolar serà de dilluns a dijous en horari de 16:30 a 20:30, amb un total de 16 hores setmanals d'atenció directa als infants i adolescents. A banda cada un dels centres oberts establirà un horari específic per atendre a les famílies que ho requereixin.

L'horari d'atenció directa dels centres oberts municipals de Tarragona durant l'estiu serà de dilluns a divendres en horari de 9:00 a 15:00, oferint una atenció directa de 6 hores al dia.

Tant en el centre obert del curs escolar, com el centre obert d'estiu s'han establert unes hores de treball i coordinació per a tots els treballadors que es contemplen fora de la franja d'atenció directa del centre. Cada un dels equips de cada centre obert, en el cas que s'escaigui, podria realitzar les modificacions adients en l'horari i en els dies d'atenció directa establerts, si la dinàmica del centre i els projectes desenvolupats ho requereixen, per tal de realitzar activitats extraordinàries fora de la franja horària d'atenció directa: sortides, activitats festives.... aquestes quedaran justificades i recollides en les programacions de centre.

7.4. RECURSOS HUMANS

7.4.1. PERFIL DE PROFESSIONALS DEL CENTRE OBERT

El sistema de treball dels centres oberts requereix una organització i distribució de tasques entre tots els professionals implicats en la consecució dels objectius de treball, per treballar amb criteris de qualitat.

Els perfils de professional que hauria de cobrir la atenció als centres oberts, van ser definit a partir de la proposta del Comitè d'expertes i experts en formació en l'àmbit de l'acció social de la Generalitat de Catalunya, aprovat, el desembre de 2012.

D'aquesta manera el perfil de professionals que engloba cada un dels centres oberts de la ciutat de Tarragona tant en el període escolar com d'estiu són:

COORDINADOR/A DE CADA CENTRE OBERT	Responsable de la coordinació i organització del projecte de cada centre. La coordinador/a tindrà el perfil professional d'educador/a social ja que la meitat de la jornada realitzarà funcions de coordinacions i la meitat de la jornada realitzarà funcions pròpies d'educador/a social.
EDUCADOR/A SOCIAL	Responsables de l'atenció directa amb infants, tant en les activitats grupals com en l'atenció individualitzada. El perfil professional ha de ser amb una titulació universitària en educació social i amb formació complementària en l'àmbit de l'atenció a la infància i adolescència.
INTEGRADORS/ES SOCIAL	Professionals que presten atenció directa amb els infants, amb titulació tècnica superior d'integració social i amb formació complementària en l'àmbit de l'atenció a la infància i adolescència.

Perfils professionals en la direcció tècnica del Centre Obert de Tarragona

REFERENT/ RESPONSABLE DEL CENTRE OBERT DESIGNAT PER L'IMSST	- S'entén com a referent/responsable del centre obert de Tarragona, la persona que designi l'IMSST per realitzar les següents funcions: - Coordinar i supervisar l'equip del centre obert de la ciutat de Tarragona. - Garantir un bon servei de centre obert, amb les necessitats i realitats de cada territori. - Recepció i anàlisi de les propostes de programació dels diferents serveis i des les necessitats globals del municipi. - Aplicació dels criteris de prioritització d'acord amb les directrius dels òrgans de direcció i de la disposició pressupostària. - Elevar a la presidència de l'IMSST, la informació, informes que es requereixen. - Recollida de les dades per la memòria anual general de les programacions i projectes de l'IMSST.
COORDINADOR/A TÈCNIC DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA	Responsable de la empresa adjudicatària que té la funció de garantir el bon funcionament de la prestació del servei. - Ser interlocutor per l'IMSST en referència a qualsevol aspecte que pugui sortir en la prestació de la activitat - Ser responsable en la gestió dels professionals i del material - Rebre les demandes dels coordinadors dels centres oberts i articular les respostes adients. - Donar suport tècnic i la formació adequada al seu personal i mediar davant de qualsevol conflicte o dificultat que pugui sortir. - Participar en les reunions de seguiment i coordinació de l'equip del centre obert - Garantir la prestació efectiva de les hores encarregades i/facturades, tot lliurant els justificants i explicacions que es requereixin per part de l'IMSST - Altres que se li pugui encomanar.

A més, hi poden haver altres perfils professionals i no professionals involucrats en el projecte com:

MONITORS/ES DE SUPORT EN LES NECESSITATS EDUCATIVES ESPECIALS	Professional de suport en la tasca educativa amb la titulació de monitor/a d'activitats de lleure infantil i juvenil o bé tècnics superiors en animació sociocultural.
ALUMNES DE PRÀCTIQUES	Estudiants d'educació social o integració social que desenvolupen les seves estades de pràctiques als centres oberts.

7.4.2. HORES DE TREBALL DE CADA PERFIL PROFESSIONAL

CENTRE OBERT ESCOLAR	PERFIL PROFESSIONAL	SETMANES TREBALLADES	HORES DE TREBALL A LA SETMANA
	COORDINADORA DEL CENTRE OBERT 2/4 de la jornada de coordinació 2/4 de la jornada d'educador/a social	35	30
	EDUCADOR/A SOCIAL	35	20
	INTEGRADOR/A SOCIAL	29	20
	MONITOR/A DE SUPORT	29	8
CENTRE OBERT D'ESTIU	PERFIL PROFESSIONAL	SETMANES TREBALLADES	HORES DE TREBALL A LA SETMANA
	COORDINADORA DEL CENTRE OBERT 2/4 de la jornada de coordinació 2/4 de la jornada d'educador/a social	7	35
	EDUCADOR/A SOCIAL	6	35
	INTEGRADOR/A SOCIAL	6	35
	MONITOR/A DE SUPORT	6	35

7.4.3. EQUIP DE PROFESSIONALS DEL CENTRE OBERT DE TARRAGONA

Per portar a terme el programa de Centre obert de Tarragona es necessiten un total de 30 professionals en prestació de serveis i distribuïts de la següent forma:

6 Director de Centre Obert
6 Diplomats/des en Educació Social
12 integradors socials
6 Monitors de suport NEE

7.5. COORDINACIONS PROFESSIONAL

A banda del treball en equip i de les funcions professionals encomanades, dins del propi centre obert s'han de disposar d'altres coordinacions professionals i en xarxa per facilitar un treball compartit i transversal vers el diagnòstic social i poder orientar les intervencions educatives de manera més integral.

Podríem definir tres nivells de coordinacions:

- COORDINACIONS VINCULADES AMB L'ATENCIÓ DELS INFANTS.

- Coordinadora amb l'educador/a i/o el treballador/a social referent de cada cas dels serveis socials bàsics.
- Mestres/professors tutors de les escoles per poder ajustar la tasca educativa
- Altres professionals de diferents àmbits que puguin ser útils per a la intervenció de l'infant i adolescent: CSMIJ, salut, UEC's, altres activitats...
- Coordinacions amb els pares/tutors.

- COORDINACIONS VINCULADES EN LA GESTIÓ DEL COI

- Coordinacions i reunions de seguiment amb l'equip (setmanals i puntuals durant els dies de l'activitat),
- Coordinacions amb l'empresa adjudicatària del servei prestat.
- Coordinacions amb el referent/responsable del Centre Obert dels serveis socials bàsics.

- COORDINACIONS VINCULADES AMB EL TREBALL COMUNITARI

- Coordinacions en taules de treball del barri/zona del Centre Obert, per tal de vincular-se a la xarxa del territori més propera.
- Coordinacions amb altres recursos comunitaris de la zona per realitzar col·laboracions, crear sinergies i treball en xarxa : Centres cívics, associacions de veïns, llar de jubilats, entitats del territori.

7.6. TEMPORALITZACIÓ

Els centres oberts seguiran un calendari d'activitat en curs escolar, tot i que la seva planificació sigui anual. D'aquesta manera s'estableix que hi haurà centre obert escolar des de principis d'octubre fins la primera quinzena de desembre. Iniciant de nou la seva activitat la segona quinzena de gener fins la tercera setmana de juny.

El total de setmanes previstes d'atenció directa del centre obert escolar seran de 29 setmanes. Tot i així hi ha previsió de un total de 6 setmanes de programació, preparació, seguiment i avaluació del servei. El total de setmanes del servei de centre obert són 35 setmanes

Per una altra banda, pel que fa al centre obert d'estiu aquest s'iniciarà durant la primera setmana de juliol fins la primera quinzena d'agost, amb un total de 6 setmanes d'atenció directe. A més hi ha la previsió que part de l'equip del centre obert realitzi 2 setmanes de preparació, planificació i organització del centre obert d'estiu.

A continuació detallem algunes de les taques més destacades a realitzar en cada un dels períodes corresponents:

Mes de setembre	Elaboració de la programació. Reunions amb els referents de cada cas per acordar les derivacions pertinents dels participants al centre obert. Entrevistes amb les famílies. Reunió de presentació i inici del centre obert.
Mes d'octubre	Reunió de presentació del centre obert als participants i inici del centre obert escolar. Primer mes per fer les primeres observacions de cada un dels participants al Centre Obert i iniciar les primeres coordinacions i iniciar la fase exploratòria del cas.
Mes de novembre	Continuar la fase d'observacions de cada un dels participants al Centre Obert, iniciar les primeres coordinacions i la fase exploratòria del cas.
Mes de desembre	Elaboració dels plans de treball individualitzats. Seguiment i supervisió de la tasca educativa i funcionament dels centres oberts.
Mes de gener	Reajustaments dels plans de treball individualitzat i treball amb les famílies. Seguiment i supervisió de la tasca educativa i funcionament dels centres oberts.
Mes de febrer	Seguiments dels plans de treball individualitzats i treball amb les famílies. Seguiment i supervisió de la tasca educativa i funcionament dels centres oberts.
Mes de març	Reajustaments dels plans de treball individualitzat i treball amb les famílies. Seguiment i supervisió de la tasca educativa i funcionament dels centres oberts.
Mes d'abril	Seguiments dels plans de treball individualitzats i treball amb les famílies. Seguiment i supervisió de la tasca educativa i funcionament dels centres oberts.
Mes de maig	Seguiments dels plans de treball individualitzats i treball amb les famílies. Seguiment i supervisió de la tasca educativa i funcionament dels centres oberts.
Mes de juny	Tancament del primer semestre del centre obert. Avaluació i memòria del centre obert escolar. Planificació i organització del Centre Obert d'estiu i casal d'estiu. Gestió amb el suport de l'empresa adjudicatària en la realització de les inscripcions.
Mes de Juliol	Inici del casal d'estiu + centre obert d'estiu.
Mes d'agost	Finalització del Casal d'estiu i centre obert d'estiu. Elaboració de la memòria i avaluació del centre obert d'estiu i casal d'estiu.

7.7. TRACTAMENT DE DADES PERSONALS

En aplicació de l'article 5.2 de la Llei 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona ho regula mitjançant la signatura dels pares/tutors en la fitxa d'inscripció al recurs del centre obert. Els pares són notificats que:

- Les dades de caràcter personal que es faciliten en les inscripcions a les activitats organitzades per l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona s'inclouen en el fitxer automatitzat d'activitats de l' Institut Municipal.
- Existeix la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició de les dades que se subministren, adreçant-se a la persona titular de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona.

7.8. DRETS D'IMATGE

En aplicació de l'article 18.1 de la Constitució i regulat per la Llei 5/82, de 5 de maig, sobre el dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge, l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona ho regula, mitjançant la signatura dels pares/tutors en la fitxa d'inscripció al recurs del centre obert. Els pares donen o no el seu consentiment en:

- Realitzar fotografies o filmacions de vídeo. Aquestes imatges poden ser reproduïdes en revistes o altres mitjans de comunicació del propi Ajuntament de Tarragona o externs.
- Poder publicar imatges on apareguin els seus fills o filles on aquests estiguin clarament identificats. en el benentès que ens comprometem a fer un ús adequat d'aquesta autorització.

8. AVALUACIÓ

Per realitzar l'avaluació del servei de Centre Obert, s'han establert diversos indicadors d'avaluació, en relació al que volem avaluar per adaptar-nos a les necessitats demandades i realitzar les propostes de millora que es requereixin.

A continuació s'exposen els indicadors a avaluar:

- Nombre de participants.
- Regularitat en l'assistència.
- Fitxa de Seguiments infants i adolescents
- Nombre d'altres i baixes i motius
- Grau de participació en les activitats proposades.
- Nombre de sortides.
- Avaluació individual de cada infant i adolescent
- Memòria anual quantitativa.
- Memòria anual qualitativa.
- Nombre de PEIS treballats
- Nombre d'entrevistes amb pares/tutors legals per el seguiment del PEI.
- Grau d'implicació, coordinació i treball conjunt amb els EBSS.
- Avaluació dels PEIS treballats
- Assistència a les reunions i entrevistes dels pares i convocades per l'equip educatiu.

- Nombre d'entrevistes sol·licitades per les famílies a l'equip del Centre Obert.
- Grau de satisfacció dels infants participants del desenvolupament d'activitats.
- Grau de satisfacció dels infants participants de la relació amb els professionals del centre obert.
- Grau de satisfacció dels infants participants de la relació amb els companys.
- Grau de satisfacció dels pares/mares dels infants participants de la relació amb els company

Des de l'any 2014, l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona, participa en els cercles de comparació de serveis socials de la Diputació de Barcelona. Una eina de gestió i benchmarking que permet mesurar, comparar i avaluar resultats, mitjançant indicadors comuns consensuats per millorar l'acció en matèria de serveis socials amb altres municipis.

Els indicadors que s'avaluen en concret en relació al servei de Centre Obert són:

- Places de CO per cada 1000 habitants.
- Taxa d'ocupació de CO a l'any (%).
- Hores setmanals d'assistència al CO per persona usuària.
- Places de CO per professional.
- Despesa corrent anual del servei de CO per habitant d'entre 0 a 17 anys (euros).
- Despesa corrent anual del servei per persona usuària (euros).

9. LA PRESTACIÓ DE SERVEI DELS CENTRES OBERTS

La prestació de servei dels Centres Oberts municipal de Tarragona està cedida, mitjançant concurs públic, a entitats o empreses especialitzades en l'àmbit de la infància i l'adolescència i segons condicions i criteris establerts en els corresponents plecs de condicions.

Aquest servei estarà gestionat per l'Institut Municipal de Serveis Socials. Existirà la figura de referent del centre obert de Tarragona, designat per l'Institut Municipal de Serveis Socials, qui s'encarregarà de coordinar i supervisar l'equip del centre obert de la ciutat de Tarragona i garantir la qualitat del mateix.