



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DE SERVEI DE ZELADOR DE NIT ALS ALBERGS DE LA XARXA JOVE D'ALBERGS DE CATALUNYA (XANASCAT) GESTIONATS PER L'AGÈNCIA CATALANA DE LA JOVENTUT.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Servei de zelador de nit als albergs de la Xarxa Jove d'Albergs de Catalunya (XANASCAT) que consten a **l'annex 1** gestionats per l'Agència Catalana de la Joventut.

1.1. Lots

Les empreses podran optar a presentar la seva oferta indistintament a qualsevol dels lots que consten en l'annex 1 sense limitació.

2. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

2.1. Aspectes Generals

Com a línia estratègica d'actuació, l'Agència Catalana de la Joventut planteja la necessitat de contractació d'un servei de zeladors de nit, per tal que en tot moment es vetlli pel benestar i la convivència dels alberguistes als albergs de la XANASCAT gestionats per l'Agència Catalana de la Joventut.

El zelador de nit és la persona que realitza tasques pautades en horari nocturn als albergs. Per a la realització de tasques sobrevingudes no pautades haurà de comunicar-se amb la direcció/subdirecció de l'alberg a través del sistema de comunicació que li indiqui la direcció de l'alberg.

Els serveis a realitzar per l'empresa contractada s'establiran en funció de les característiques i necessitats pròpies de cada alberg, que es descriuen a l'annex 2 d'aquest plec de condicions tècniques.

La organització de les tasques específiques que es duren a terme a cada centre s'acordarà entre l'empresa adjudicatària i les direccions dels centres com a mínim 2 dies abans de l'inici de l'execució efectiva de la prestació dels serveis exceptuant aquells casos en que l'Agència Catalana de la Joventut (en endavant ACJ o Agència Catalana de la joventut indistintament) no ho pugui preveure.



En tot cas l'oferta presentada per les empreses interessades ha de tenir en compte la possibilitat d'executar les funcions següents, no essent aquest llistat ni exhaustiu ni limitador:

- a) Servei d'atenció als usuaris en horari de nit, complint amb la normativa específica de la instal·lació.
- b) Exercir el control d'accés en horari nocturn.
- c) Tasques periòdiques de revisions.
- d) Manteniment de l'ordre en els espais comuns, els passadissos i els dormitoris.
- e) Complimentar el full d'incidències.
- f) Vetllar per el benestar de les persones usuàries i de l'alberg assumint les funcions definides en el pla d'autoprotecció de l'alberg.
- g) Estar amatent a les situacions anòmales que es puguin produir i intervenir en conseqüència, facilitant una resposta eficaç davant contingències com accidents i altres emergències.
- h) Tasques bàsiques de suport a altres serveis de l'alberg.
- i) Informació i tracte amb els usuaris interns en català i castellà. En tot moment aplicarà pautes de conducta cordial i serena no fent ús de formes inadequades.

En l'**annex 2** es defineixen els processos que afecten als zeladors de nit.

Considerant que les persones que realitzin les tasques de Zelador de Nit poden estar soles en horari nocturn, el personal proposat per l'empresa ha de ser acceptat per la Direcció del centre. En cas que es demostrï la no capacitat per a realitzar les tasques o tingui alguna limitació que resulti incompatible amb el compliment de les funcions assignades en aquest Plec de Prescripcions Tècniques caldrà que l'empresa adjudicatària aporti una persona amb capacitat suficient per poder prestar el servei. (Veure apartat 4)

2.2 Hores del servei

La periodicitat de la prestació del servei de zelador, s'establirà de forma individualitzada en funció de les característiques, les necessitats estacionals i en funció del nivell d'ocupació de cadascun dels albergs.

El nombre d'hores a realitzar informades en aquest plec és una estimació. Igualment, és una previsió d'hores que pot variar segons les necessitats de l'alberg.

Les hores mínimes que consten en l'annex 1 estan vinculades a les condicions laborals dels treballadors que actualment presten el servei.

2.3 Horaris previstos



L'horari habitual del zelador de nit s'estableix amb un horari d'entrada entre les 22:00 i les 23:00 hores i amb una jornada màxima de 9h.

De forma excepcional per motius imprevistos i degudament justificats aquest horari pot modificar-se puntualment.

2.4 Seguiment

El responsable del contracte serà el director/a de cada alberg.

La direcció de cada alberg recollirà i registrarà les incidències que es produeixin en els serveis i les comunicarà a la persona designada per l'empresa adjudicatària, la qual està obligada a donar resposta i cercar solucions en el termini més breu possible.

3. COMPROMISOS DE L'ACJ I DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

3.1 Compromisos i facultats de l'ACJ

L'Agència Catalana de la Joventut es compromet a:

- Satisfer el preu que es determini per cada hora de servei realitzada i fer efectiu el pagament d'acord amb els condicions establertes en el present Plec.

L'Agència Catalana de la Joventut disposa de les facultats per:

- En el supòsit que el contractista incorri en actes o omissions que puguin interrompre el funcionament normal del servei, exigir l'adopció de mesures concretes i eficaces per tal de restablir el bon ordre en l'execució del que estigui pactat, sense perjudici de la possible resolució del contracte si s'incorre en alguna causa de resolució del mateix o l'establiment de penalitats.

3.2 Condicions i obligacions de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària s'encarregarà de les següent funcions:

- Seleccionar, contractar i aportar el personal necessari per efectuar el servei.
- Garantir que la persona designada tingui la capacitació necessària i suficient per a desenvolupar les tasques i obligacions recollides al punt 2.1 de forma adequada.
- El personal que s'incorpori a realitzar tasques als albergs haurà de complir amb el que s'estipula al Protocol d'acollida que figura a l'annex 3.



- Executar el servei sota el seu risc i ventura i estarà obligat a indemnitzar tots els danys i perjudicis que es causin a tercers com a conseqüència d'aquesta execució.
- Complir les disposicions vigents, generals i sectorials, entre d'altres, en matèria laboral i de seguretat i higiene en el treball, prevenció de riscos laborals i qualsevol altre de caràcter específic o general, establert per la legislació vigent.
- Designar una persona, amb capacitat suficient i titulació adient, per ostentar la representació del contractista, organitzar l'execució del servei i coordinar-se amb la direcció de l'Alberg per al desenvolupament del servei. Les funcions d'aquesta persona seran les següents:
 1. Organitzarà de tasques prèvies i durant l'execució del servei.
 2. S'encarregarà de la implantació prèvia a la prestació del servei del "protocol d'acollida en aspectes de seguretat" (annex 3) als treballadors.
 3. Assumirà les funcions directives sobre el personal de l'empresa adjudicatària traslladant-los les tasques a realitzar.
 4. Gestionarà la formació del personal al seu càrrec.
 5. Coordinarà les visites de seguiment, auditories internes i informes de seguiment de forma periòdica.
 6. Gestionarà les incidències i situacions excepcionals que es puguin produir. Estarà en contacte permanent amb el personal destinat a la execució del contracte.
- Prestar el servei en el temps, lloc, terminis i condicions que es determinin.
- En el supòsit de vaga, comprometre's a oferir les solucions que garanteixin la correcta realització del servei.
- Respondre del material i/o mobiliari no propi que resulti malmès, fer-se càrrec de les reparacions i satisfer les indemnitzacions pels danys i perjudicis que es produeixin a terceres persones com a conseqüència de l'execució del contracte.
- Fer-se responsable de les tasques realitzades pels seus col·laboradors.
- Fer-se responsable de la qualitat tècnica de les prestacions, dels serveis realitzats i de les conseqüències que es puguin produir per l'Agència Catalana de la Joventut o per a tercers, de les omissions, errors, mètodes inadequats i conclusions incorrectes en l'execució del contracte, amb total indemnitat per a l'Agència Catalana de la Joventut.
- Fer-se càrrec del vestuari i l'equipament necessaris segons model dissenyat per als albergs, on constarà clarament el nom de l'empresa adjudicatària.



- Cobrir els llocs de treball en cas d'absència per malaltia, sancions, baixes de personal o d'altres causes anàlogues
- Trametran les corresponents factures rebudes de conformitat per l'ACJ de forma mensual i d'acord amb el procediment que s'estableix a les PCA.
- Dur a terme la formació necessària dels seus treballadors pel correcte desenvolupament del servei.
- Fer-se càrrec de totes les obligacions amb la Seguretat Social.

4. CONDICIONS I OBLIGACIONS EN RELACIÓ AL PERSONAL DEL SERVEI

4.1 Aspectes generals

La gestió i contractació del personal que realitzi aquest servei anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Aquest personal en cap moment ostentarà una relació laboral ni cap mena de vincle amb l'Agència Catalana de la Joventut.

En tot cas, l'empresa adjudicatària estarà obligada a fer-se càrrec i complir sota la seva exclusiva responsabilitat les disposicions vigents en matèria de relacions laborals, seguretat social, prevenció de riscos laborals, i seguretat i salut laboral, així com qualsevol altra de caràcter particular o general, que li siguin aplicables.

El personal de l'empresa adjudicatària que presti serveis a l'Alberg de Núria, donades les seves condicions especials, percebrà un complement de destinació equivalent al 15% del salari per cada dia meritat.

L'adjudicatari ha de garantir la suplència automàtica en cas de baixa per malaltia, vacances o qualsevol altre situació que pugui afectar a la cobertura del servei.

La Direcció de l'alberg podrà sol·licitar el canvi d'aquelles persones adscrites al servei, sempre que:

- No segueixin les directrius establertes per l'ACJ.
- Siguin generadors de conflictes amb el personal de l'ACJ o tercers.
- No segueixin les normes de bones pràctiques professionals i de convivència.
- Siguin responsables d'accions negligents.



- A criteri de la Direcció del centre, de forma justificada, no es consideri apte per desenvolupar les tasques previstes en aquest plec de prescripcions tècniques.

L'empresa adjudicatària restarà obligada a seguir prestant el servei durant el procés de selecció del nou candidat/a.

En aquests casos l'empresa adjudicatària proporcionarà personal provisional per a donar el servei fins que es pugui incorporar una nova persona de forma definitiva

El personal haurà d'assistir obligatòriament a les formacions que l'ACJ faci sobre el pla d'autoprotecció de l'alberg o altres formacions que consideri oportunes.

L'empresa adjudicatària dotarà al personal adscrit al servei de l'ACJ del material, equips, eines, uniformitat, EPIs, i en general de tots els recursos tècnics i mitjans materials que siguin necessaris pel correcte desenvolupament d'aquest.

4.2 Especificacions relacionades amb el personal

La direcció de l'alberg no intervindrà en la selecció del personal que l'empresa contractista assigni per a la correcta execució del servei, però sí podrà comprovar que les persones que prestin el servei compleixin els requisits necessaris per al correcte compliment del servei. Per tant, l'empresa contractista haurà de canviar el personal a petició de la direcció de l'alberg si, a judici seu, aquest no s'adapta al lloc de treball o no reuneix les condicions mínimes necessàries per prestar el tipus de servei que es demana.

Aquest personal haurà d'anar uniformat i degudament identificat com a treballador de l'empresa per la qual presta serveis.

La totalitat de la plantilla adscrita al servei, haurà de conèixer amb exactitud els protocols, els procediments d'actuació i els treballs a desenvolupar, tenint en compte les variacions que es puguin establir en cada moment i que seran comunicats per la Direcció de cada Centre.

L'empresa contractista és la responsable de la formació del personal i de les activitats de reciclatge professional.

L'empresa contractista conjuntament amb la direcció de l'alberg haurà de realitzar la formació de protocol d'acollida al zelador de nova incorporació.

La Direcció de cada Centre establirà i proporcionarà per escrit al zelador/a un directori telefònic de seguretat per tal que es pugui posar en contacte amb els responsables del centre (Direcció, Subdirecció, personal tècnic de l'ACJ, etc.) en cas d'emergència.



A títol informatiu s'annexa, a la PCA annex 2, la relació de personal existent que ha estat proporcionada per la empresa que presta actualment aquest servei. Aquesta informació es facilita a l'efecte del compliment del que estableix l'article 130.1 de la LCSP.

L'ACJ no es farà càrrec, en cap moment, del personal a subrogar de l'empresa amb la qual ha acabat la relació contractual ni a l'inici, ni durant l'execució ni a la finalització del contracte.

El personal contractat per l'empresa adjudicatària per a la realització d'aquest servei ha de disposar de la formació i capacitat necessàries per al desenvolupament de l'objecte del contracte abans d'incorporar-se al lloc de treball.

En el cas que aquest personal, de forma puntual, doni suport al menjador haurà de disposar de la formació corresponent en seguretat alimentària.

4.2.1 Personal servei de Zelador de nit:

L'empresa assumirà la responsabilitat de que el personal disposi de les capacitats per:

- Aplicar coneixements per a resoldre situacions conflictives.
- Respondre de manera eficaç front a situacions que posen representar un perill per a persones.
- Aplicar correctament les tècniques per respondre situacions bàsiques de primers auxilis.
- Utilitzar tècniques d'atenció al públic i habilitats comunicatives.
- Col·laborar en les tasques de seguretat establertes en els protocols i plans d'emergència i assumir les funcions que li corresponguin
- Activar el protocol d'emergència davant de qualsevol risc que ho requereixi.

4.2.2 Baixes imprevistes

En el cas que es produeixin baixes imprevistes del personal que ha de cobrir el servei, l'empresa adjudicatària cobrirà aquestes places amb personal qualificat de forma provisional fins que s'incorpori el personal habitual.

6. CONDICIONS ECONÒMIQUES I DE FACTURACIÓ



6.1 El import màxim de licitació, IVA no inclòs, del preu per hora de treball (segons l'apartat 2.3) en tots els lots és el següent:

Servei de Zelador:

Preu màxim per hora: 13 euros en tots els lots excepte el **LOT 2 Núria** (Queralbs) que el preu màxim per hora és de 15 euros.

El licitador haurà d'ofertar un preu unitari per hora de treball.

Es permet ofertar preus hora diferents per a cadascun dels lots als que el licitador es presenti.

El preu inclourà tots els conceptes necessaris per a la correcta prestació del servei en les condicions establertes en aquest Plec de Prescripcions Tècniques.

Únicament es facturaran les hores corresponents als serveis efectivament prestats, en funció de les necessitats derivades de l'ocupació de cada centre.

Tots els imports esmentats en aquesta clàusula són amb IVA no inclòs.

L'Agència Catalana de la Joventut, satisfarà a l'empresa adjudicatària el preu estipulat a la oferta per cada hora de servei realitzada.

L'empresa adjudicatària lliurarà, mensualment i al centre (alberg), les factures en format electrònic, d'acord amb el que s'especifica en la següent normativa:

- *La Llei 29/2010, del 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya preveu el foment de la factura electrònica en l'àmbit de la Generalitat de Catalunya. I la Llei Estatal 25/2013, de 27 de desembre, d'Impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el Sector Públic, regula l'obligació de presentació de factura electrònica a les Administracions Públiques a partir del 15 de gener de 2015.*

L'empresa adjudicatària presentarà de forma electrònica les factures mensuals detallant clarament el centre (alberg), nombre d'hores realitzades i preu. L'alberg un cop conformades les factures corresponents, procedirà al pagament per transferència bancària.

Per tal de comprovar el compliment de les condicions pactades al contracte l'ACJ podrà fer auditories demanant la informació que consideri oportuna a l'empresa adjudicatària i aquesta l'haurà de facilitar en un termini màxim de quinze dies.



7.PENALITATS

Per tal de garantir el correcte compliment de les condicions del contracte s'estableixen les següents penalitats segons els casos:

- No haver realitzat la formació segons el programa que consti en l'oferta presentada pel licitador. Penalitat: 500€ per cada treballador/a sense la formació programada.
- Incompliment de la proposta de visites de seguiment segons l'oferta presentada. Penalitat: 500€ per cada incompliment.
- No trobar-se a disposició el telèfon per a la resolució de possibles incidències segons l'oferta presentada. Penalitat: 250€ per cada incompliment.

8. CAUSES DE RESOLUCIÓ DELS CONTRACTES

Al marge de les causes de Resolució del contracte establertes a la LSCP, en el cas del lot 7 per al servei a l'alberg de la Vall d'en Bas, la no formalització de la concessió demanial a favor de l'ACJ pot ser causa de resolució del contracte, sense dret a percebre cap indemnització.

ANNEX 1

LOT 7	L'Escala (Empúries)
--------------	------------------------

Import màxim previst pel 2021 (juliol a desembre)	Import màxim previst pel 2022 (gener a desembre)	Import màxim contracte
16.260,41 €	32.857,21 €	49.117,62 €

Hores previstes pel 2021 (juliol a desembre)	Hores mínimes previstes pel 2021 (juliol a desembre)	Hores previstes pel 2022 (gener a desembre)	Hores mínimes previstes pel 2022 (gener a desembre)
1.251	681	2.527	1.361

LOT 10	Pic de l'Àliga (Núria/Queralbs)
---------------	------------------------------------

Import màxim previst pel 2021 (juliol a desembre)	Import màxim previst pel 2022 (gener a desembre)	Import màxim contracte
17.759,47 €	39.387,34 €	57.146,81 €

Hores previstes pel 2021 (juliol a desembre)	Hores mínimes previstes pel 2021 (juliol a desembre)	Hores previstes pel 2022 (gener a desembre)	Hores mínimes previstes pel 2022 (gener a desembre)
1.184	927	2.626	2.039



ANNEX 1

LOT 17	Casa Gran (Altafulla)
---------------	--------------------------

Import màxim previst pel 2021 (juliol a desembre)	Import màxim previst pel 2022 (gener a desembre)	Import màxim contracte
11.700,05 €	23.410,61 €	35.110,66 €

Hores previstes pel 2021 (juliol a desembre)	Hores mínimes previstes pel 2021 (juliol a desembre)	Hores previstes pel 2022 (gener a desembre)	Hores mínimes previstes pel 2022 (gener a desembre)
900	0	1.801	0

LOT 18	Mossèn Antoni Batlle (Deltebre)
---------------	---------------------------------

Import màxim previst pel 2021 (juliol a desembre)	Import màxim previst pel 2022 (gener a desembre)	Import màxim contracte
16.136,29 €	29.419,49 €	45.555,78 €

Hores previstes pel 2021 (juliol a desembre)	Hores mínimes previstes pel 2021 (juliol a desembre)	Hores previstes pel 2022 (gener a desembre)	Hores mínimes previstes pel 2022 (gener a desembre)
1.241	782	2.263	1.563



ANNEX 1

LOT 19	Jaume I (L'Espluga de Francolí)
---------------	---------------------------------

Import màxim previst pel 2021 (juliol a desembre)	Import màxim previst pel 2022 (gener a desembre)	Import màxim contracte
14.862,80 €	32.491,06 €	47.353,86 €

Hores previstes pel 2021 (juliol a desembre)	Hores mínimes previstes pel 2021 (juliol a desembre)	Hores previstes pel 2022 (gener a desembre)	Hores mínimes previstes pel 2022 (gener a desembre)
1.143	747	2.499	1.494

LOT 20	L'Encanyissada (Poble Nou del Delta)
---------------	--------------------------------------

Import màxim previst pel 2021 (juny a desembre)	Import màxim previst pel 2022 (gener a desembre)	Import màxim contracte
11.585,03 €	21.904,81 €	33.489,83 €

Hores previstes pel 2021 (juny a desembre)	Hores mínimes previstes pel 2021 (juny a desembre)	Hores previstes pel 2022 (gener a desembre)	Hores mínimes previstes pel 2022 (gener a desembre)
891	0	1.685	0



ANNEX 1

LOT 21	La vall d'en Bas (Sant Esteve d'en Bas)
---------------	--

Import màxim previst pel 2021 (juliol a desembre)	Import màxim previst pel 2022 (gener a desembre)	Import màxim contracte
15.019,16 €	29.788,83 €	44.807,99 €

Hores previstes pel 2021 (juliol a desembre)	Hores mínimes previstes pel 2021 (juliol a desembre)	Hores previstes pel 2022 (gener a desembre)	Hores mínimes previstes pel 2022 (gener a desembre)
1.155	0	2.291	0

LOT 22	Ruta del ferro (Sant Joan de les Abadesses)
---------------	--

Import màxim previst pel 2021 (juliol a desembre)	Import màxim previst pel 2022 (gener a desembre)	Import màxim contracte
15.019,16 €	29.788,83 €	44.807,99 €

Hores previstes pel 2021 (juliol a desembre)	Hores mínimes previstes pel 2021 (juliol a desembre)	Hores previstes pel 2022 (gener a desembre)	Hores mínimes previstes pel 2022 (gener a desembre)
1.155	0	2.291	0

ANNEX 2

INDEX

14	Recepció de trucades per als usuaris
17	Custodia d'objectes perduts
19	Gestió de la farmaciola
PROCEDIMENTS INTERNS	
21	Comunicació d'incidències
22	Traspàs d'informació entre torns
23	Ús de la infermeria
30	Gestió de zones comunes
PROCEDIMENTS D'ALTRES SERVEIS ALS USUARIS	
31	Comunicació Accident / Incident dels usuaris
32	Atenció Nocturna
33	Fulls de reclamació oficial

ANNEX 2

NOM DEL PROCÉS: Recepció de trucades per als usuaris		14
Dept. Responsable: Recepció		Persona Responsable: Recepcionista / Auxiliar de recepció / Atenció nocturna
Departaments relacionats:		
Processos relacionats:	Activitats a realitzar: 1. Intentar localitzar a l'usuari en qüestió 2. Prendre nota del missatge 3. Notificar-ho a l'usuari	
Objectiu: Comunicar als usuaris les trucades que han rebut		
Descripció: 1. Quan un dels usuaris de l'alberg rep una trucada telefònica, el recepcionista ha d'intentar localitzar al usuari (si l'alberg disposa de servei de megafonia pot utilitzar-lo per aquesta finalitat). 2. En cas que la persona no es presenti a recepció de forma immediata, es procedirà a prendre nota del missatge. Cal anotar el nom de l'usuari al qual es dirigeix la trucada, el nom de la persona que truca i el seu telèfon i una breu anotació del tema si s'escau. Cal deixar constància de la data i l'hora en què s'ha rebut la trucada també. 3. Aquesta nota s'ha de guardar a recepció i cal penjar un avís al taulell d'avisos per tal que la persona que ha rebut la trucada tingui coneixement de la mateixa i s'atansi a la recepció a demanar la informació relativa a la trucada. La cartellera s'ha de situar en una zona de pas i ha de tenir un apartat destinat expressament als avisos als usuaris.		
Recomanacions:		

NOM DEL PROCÉS: Custodia d'objectes perduts		17
Dept. Responsable: Recepció	Persona Responsable: Recepcionista / Auxiliar de recepció / Atenció nocturna	
Departaments relacionats: Tots		
Processos relacionats:	Activitats a realitzar: 1. Localitzar els objectes extraviats 2. Etiquetar-los i custodiar-los 3. Entregar-los al usuari quan siguin reclamats	
Objectiu: Guardar els objectes extraviats per tal que l'usuari pugui recuperar-los.		
Descripció: 1. Quan algú trobi un objecte que extraviat (ja sigui en les zones comuns, o bé en les habitacions) cal dur-lo a recepció per tal que el custodiïin. 2. El recepcionista l'etiquetarà marcant la data i el lloc on s'han localitzat i el desarà a la sala de custodia. 3. En cas que algú el reclami se li lliurarà prèvia comprovació de la seva propietat.		
Recomanacions: Identificar la sala/zona de custodia en tots els establiments i portar un control del objectes que s'hi desen (llistat on hi consti la data en què s'ha trobat la peça/objecte, tipus i característiques, i també lloc on s'han trobat) ja que llistat permetrà localitzar-los més fàcilment quan sigui reclamats.		

ANNEX 2

NOM DEL PROCÉS: Comunicació d'incidències		21
Dept. Responsable: Recepció	Persona Responsable: Recepcionista / Auxiliar de recepció / Atenció nocturna	
Departaments relacionats: Cuina, Menjador, Neteja, Direcció de l'alberg		
Processos relacionats:	Activitats a realitzar: Comunicar a direcció aquelles tasques que superen les funcions atribuïdes	
Objectiu: Que cap dels treballadors realitzin tasques que superin les funcions que se'ls han atribuït.		
Descripció: Quan un treballador es trobi davant una situació que supera les seves atribucions, cal que ho comunicui a direcció per tal que sigui la Direcció qui prengui les decisions oportunes i emprengui les accions necessàries.		
Recomanacions:		

NOM DEL PROCÉS: Traspàs d'informació entre torns		22
Dept. Responsable: Recepció		Persona Responsable: Recepcionista / Auxiliar de recepció / Atenció nocturna
Departaments relacionats:		
Processos relacionats: Tots els processos del departament		Activitats a realitzar: 1. Prendre nota de les incidències i/o accions a comunicar en el canvi de torn. 2. Comunicar les incidències/accions
Objectiu: Comunicar les incidències i accions rellevants per tal que la persona que entra a treballar en tingui coneixement.		
Descripció: 1. Durant el transcurs del torn cal que el recepcionista prengui nota de les incidències i/o accions que haurà de comunicar al company que el substitueixi. 2. En el moment de canvi de torn el recepcionista que surt comunicarà totes les incidències/accions necessàries per tal que el recepcionista que entra pugui desenvolupar les seves tasques amb normalitat (incidències, usuaris amb necessitats especials, entrades pendents, avaries, peticions especials, etc). 3. En el moment de canvi de torn s'omplirà i es signarà el registre de “traspàs de informació entre torns” i es comprovarà que es disposa de tots els elements per iniciar el torn de treball: Comprovació de funcionament de la centraleta d'incendis Llistat d'habitacions ocupades. Telèfon de emergència. Llistat de telèfons d'emergència Documentació del pla d'autoprotecció. Lot, en el cas de atenció nocturna.		
Recomanacions:		

ANNEX 2

NOM DEL PROCÉS: Ús de la infermeria		23
Dept. Responsable: Atenció a l'usuari		Persona Responsable: Recepcionista / Auxiliar de recepció / Atenció nocturna
Departaments relacionats: Direcció, zelador de nit		
Processos relacionats: Informació a la Direcció Traspàs d'informació		Activitats a realitzar: 1. Informar a les persones responsables dels usuaris de l'existència d'aquest equipament.
Objectiu: Posar a disposició de l'usuari necessitat i dels seus responsables l'equipament existent		
Descripció: 1. Quan una persona responsable (professor, monitor, adult) manifesti la existència d'alguna persona indisposada, la persona d'atenció de l'alberg oferirà la habitació destinada a infermeria per que, a criteri de la persona responsable, sigui utilitzada de la forma més convenient. 2. El servei de recepció informará a la direcció. 3. Comunicar aquesta incidència en el canvi de torn.		
Recomanacions:		

ANNEX 2

NOM DEL PROCÉS: Gestió de zones comunes		30
Dept. Responsable: Recepció	Persona Responsable: Recepcionista / Auxiliar de recepció / Atenció nocturna	
Departaments relacionats: Neteja		
Processos relacionats: Neteja de continuació i a fons de les zones comuns	Activitats a realitzar: 1. Tenir cura del bon estat permanent de les sales comunes 2. Informar als usuaris de l'ús correcte de les sales en qüestió	
Objectiu: Gestionar correctament les sales comuns per tal que els usuaris puguin gaudir-ne fent-ne un ús adequat		
Descripció: 1. Cal que a més de la neteja diària de les sales comuns que és tasca del departament de neteja, recepció vetlli pel bon estat de la sala mostrant especial atenció en l'ordre d'aquesta. 2. El recepcionista ha d'informar als usuaris de l'alberg de les activitats que s'hi poden dur a terme (visionar pel·lícules o programes televisius, jugar a jocs de taula...) i advertir dels usos inadequats.		
Recomanacions: Que la cartellera general contingui la informació pertinent sobre els usos de les sales comunes o bé disposar una cartellera especial en les pròpies sales on s'exposin les normes d'ús de les mateixes.		

ANNEX 2

NOM DEL PROCÉS: Comunicació Accident / Incident dels usuaris		31
Dept. Responsable: Recepció	Persona Responsable: Recepcionista / Auxiliar de recepció / Atenció nocturna	
Departaments relacionats:		
Processos relacionats: Traspàs d'informació entre torns	Activitats a realitzar: 1. Analitzar i avaluar la gravetat de l'incident/accident 2. Procedir a la seva cura si un incident lleu o avisar a urgències si és necessari. 3. Comunicar l'incident/accident a l'acompanyant o persona responsable 4. Notificació a Direcció i a SSCC	
Objectiu: Atendre als usuaris que es vegin involucrats en algun incident/accident		
Descripció: 1. Quan recepció te coneixement que s'ha produït un accident/incident en les dependències de l'alberg cal que s'atansi al lloc dels fets i analitzi i avaluï <i>insitu</i> la gravetat dels fets. 2. Cal localitzar als acompanyants o, en el cas de menors als responsables del grup, per tal que prenguin les accions oportunes. 3. Si es tracta d'un incident lleu (cops, petits talls...), i el responsable o acompanyant ho sol·licita, ha de procedir a facilitar el material de la farmaciola al responsable i, en cas que siguin greus cal que faciliti al responsable els mitjans per a contactar amb els serveis sanitaris d'urgència per tal que siguin ells que tractin a l'usuari. 4. En cas d'accident greus cal trucar als serveis d'emergència i comunicar l'incident a la Direcció / Subdirecció de l'alberg. Aquest valorarà la situació i mesurarà la necessitat de escalar la informació al Director de l'Àrea de Programes XANASCAT, que farà un anàlisi de la situació i podrà activar o no el C2 (coordinació i control). Independentment caldrà notificar la incidència a SSCC via correu electrònic amb omplint el document corresponent. 5. Posteriorment als fets, es recomanable que des de direcció de l'alberg es mostri interès per l'estat de la persona afectada (ja sigui preguntant directament quan la persona encara es trobi allotjada a l'alberg o bé via telèfon o correu electrònic en cas contrari).		
Recomanacions:		

NOM DEL PROCÉS: Atenció Nocturna		32
Dept. Responsable: Atenció a l'usuari		Persona Responsable: Zelador de nit
Departaments relacionats: Recepció, Direcció de l'alberg		
Processos relacionats:	Activitats a realitzar:	
Traspàs d'informació entre torns	1. Vigilància en el compliment de les normes i el manteniment de la convivència.	
Pla d'autoprotecció	2. Obertura de portes durant la nit	
Comunicació d'incidències		
Recepció de trucades pels usuaris		
Objectiu: Vetllar pel compliment de les normes de l'alberg en l'horari nocturn i permetre l'entrada dels usuaris de l'alberg durant els intervals de temps fixats.		
Activar el pla d'autoprotecció en cas de necessitat. Activar el PROCÉS de comunicació d'incidències en cas de necessitat.		
Descripció:		
La persona que, sota la direcció i supervisió de la Direcció de l'alberg, és l'encarregada de vetllar per l'ordre i el compliment de les normes durant la nit. Horari de silenci, a les 23h i tancament de portes a les 24h.		
1. El zelador de nit també és la persona encarregada d'obrir les portes cada hora en punt durant 10 minuts per permetre que els usuaris entrin a l'establiment, prèvia comprovació de la seva identitat. 2. El zelador de nit podrà realitzar tasques de suport per atendre demandes dels usuaris que com a criteri general seran: informació, préstec i recollida de jocs i recepció de trucades. A banda d'aquestes, les sol·licituds dels usuaris sempre s'atendran a través dels responsables adults. 3. El zelador de nit podrà realitzar tasques senzilles de suport (ordre de sales, revisions, etc.) sempre que aquestes no comprometin la seva funció principal. 4. El zelador ha de tenir coneixement de les instal·lacions de l'alberg (electricitat, aigua, gas, etc.). La direcció del centre elaborarà un manual d'operacions bàsiques per a poder actuar sobre aquestes en cas de necessitat. 5. El zelador haurà de mantenir una conducta respectuosa i tranquil·la en tot moment. 6. El zelador realitzarà recorreguts de supervisió i portarà en tot moment el telèfon d'emergències 7. Davant de qualsevol situació que superi les seves atribucions o capacitat d'actuació, contactarà amb la direcció/subdirecció de l'alberg a través del mitjà que l'indiqui la direcció del centre per a informar i rebre instruccions.		
Recomanacions:		
Cal que sigui el recepcionista qui en finalitzar el torn de tarda imprimeixi cada dia el llistat de persones que pernocten a l'alberg.		

ANNEX 2

NOM DEL PROCÉS: Fulls de reclamació oficial		33
Dept. Responsable: Recepció		Persona Responsable: Recepcionista / Auxiliar de recepció / Atenció nocturna
Departaments relacionats: Central de la XANASCAT, Direcció de l'alberg		
Processos relacionats: Bústia de queixes / suggeriments Enquestes de valoració		Activitats a realitzar: 1. Disposar de fulls de reclamació oficial 2. Quan un usuari ho sol·liciti cal entregar-li un full de reclamació oficial 3. Complementació per part de l'usuari 4. El recepcionista ha de quedar-se'n una còpia, fotocopiar-la i enviar-la a la central
Objectiu: Recollir les valoracions del usuaris de cada alberg per tal de millorar el servei.		
Descripció: 1. La recepció ha de disposar de fulls de reclamació oficial i facilitar-los a qui els sol·liciti encara que no hagi formalitzat cap tracte comercial amb l'alberg. 2. Quan algú demani un full de reclamació cal facilitar-li l'imprès oficial i és convenient avisar a la Direcció. 3. El propi usuari ha de complimentar-lo consignant el lloc, el dia i l'hora dels fets i les dades personals de qui presenta la reclamació (nom, nacionalitat, domicili, número del DNI o passaport), i exposant de manera clara i concisa els fets que han motivat la queixa i la seva petició, així com els documents que es poden aportar a la reclamació/denúncia. 4. El recepcionista ha de quedar-se un exemplar de la còpia i el consumidor ha de conservar la seva i trametre l'original. Cal que el recepcionista fotocopii la seva còpia i l'envii a SSCC. La Direcció o, en cas que estigui absent, la persona encarregada, pot fer al·legacions en el mateix full i signar l'imprès reservat a aquest efecte. El consumidor té un termini de 20 dies per trametre el full de reclamació als organismes oficials (Servei de Consum).		
Recomanacions: S'aconsella comunicar a la Director o persona encarregada sempre que algú sol·licita un full de reclamació per tal que sigui ell mateix qui ho gestioni.		

PROTOCOL D'ACOLLIDA DE PERSONAL EXTERN EN ASPECTES DE SEGURETAT

OBJECTE

Aquest protocol té com a finalitat garantir que el personal de nova incorporació als albergs disposi de la formació necessària per a desenvolupar les seves funcions de forma apropiada i segura.

ABAST

Aquest protocol és d'aplicació a totes les persones que s'incorporin a prestar servei en un alberg gestionat per l'Agència Catalana de la Joventut i abasta la formació necessària per a desenvolupar les tasques de forma segura pels treballadors i els usuaris dels albergs.

Aquest protocol és d'aplicació a les empreses de serveis externes que realitzin tasques de forma habitual als albergs.

En el cas de treballadors d'empreses externes, la formació es farà sempre a través de la persona designada per l'empresa que assumeixi les funcions directives sobre aquest personal.

DESENVOLUPAMENT

En incorporar-se un nou treballador al centre cal que la Direcció de l'alberg mantingui una sessió de formació amb el nou treballador per tal de facilitar-li la formació relativa als següents àmbits:

- **Pla d'Autoprotecció:** Tota persona que presti servei en un alberg ha de conèixer el funcionament del Pla d'Autoprotecció. En el cas que la persona que s'incorpora pugui exercir les funcions de responsable del centre en algun moment és especialment important que estigui familiaritzat amb els procediments a seguir en cas d'emergència.
- **Manual de Processos de l'alberg:** Aquest document conté informació que cal que el personal conegui en funció de les tasques que hagi de desenvolupar.

Resulten especialment rellevants els processos de traspàs d'informació entre torns, detecció d'anomalies o comunicació de desperfectes.

- Aspectes d'instal·lacions tècniques: Cal que, en funció de les tasques a desenvolupar, el nou treballador conegui les operacions bàsiques de funcionament de les instal·lacions tècniques, tals com ubicació de les claus generals de tall, posta en marxa i aturada de calderes, o ubicació dels quadres elèctrics.
- Seguretat Alimentària: En el cas que el treballador estigui implicat en el procés de preparació, emmagatzematge o servit de menjars haurà de disposar de la formació apropiada de Manipulador d'Aliments i el director (o el Cap de Cuina en el seu defecte) l'haurà de formar en els procediments de Pràctiques Correctes d'Higiene vigents als albergs.
- Directori de seguretat: Caldrà informar al personal del directori de telèfons que cal utilitzar en cas d'emergència.

Caldrà que assisteixi a la reunió formativa un responsable de la empresa a més del propi treballador.

Caldrà deixar constància de la formació impartida utilitzant el model annex a aquest protocol. A aquest document caldrà adjuntar-hi els certificats d'aquells temes que en requereixin.

Caldrà arxivar aquest document per tal de disposar d'informació sobre la formació del personal de l'alberg i anar realitzant recordatoris de forma periòdica dels aspectes estipulats per procediment (com el Pla d'Autoprotecció) o que la direcció consideri oportuns.

Alberg						
Treballador/a						
Funció						
Registre de Formació						
Concepte		Data 1	Data 2	Data 3	Data 4	Data 5
	Pla d'Autoprotecció					
	Manual de Processos					
	Instal·lacions Tècniques					
	Manipulació d'Aliments					
	Pràctiques Correctes d'Higiene					
	Altres:					
Documentació que s'adjunta						
	Còpia de certificat de formació en					
	Còpia de certificat de formació en					
	Còpia de certificat de formació en					
	Còpia de certificat de formació en					
Signatura treballador/a		Signatura Responsable Empresa Externa		Signatura Direcció		