

LA PAERIA



Ajuntament de Lleida

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DE L'ALLOTJAMENT, L'ESMORZAR, BUGADERIA I ACTIVITATS INCLUSIVES DEL SERVEI D'ACOLLIMENT RESIDENCIAL D'URGÈNCIA A TRAVÉS D'UN ESTABLIMENT SOCIAL

1. -OBJECTE DEL CONTRACTE

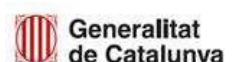
OBJECTE DEL CONTRACTE:

L'objecte del contracte és la prestació de l'allotjament, l'esmorzar, bugaderia i activitats inclusives del servei d'Acolliment Residencial d'Urgència mitjançant un establiment social, adreçat a persones sense llar de la ciutat de Lleida, homes i dones soles majors de 18 anys, i excepcionalment menors d'edat acompanyats pels pares o tutors legals.

El Servei d'acolliment residencial d'urgència és de titularitat municipal; els serveis socials de l'Ajuntament de Lleida realitzen les funcions de detecció, valoració diagnòstica i tractament-derivació i seguiment de les persones sense llar o en risc d'exclusió social. En aquest cas, contractem una part de la prestació d'allotjament, esmorzar, bugaderia i activitats inclusives, que s'inclouen com a part integrada del Servei d'acolliment residencial d'urgència.

El Servei d'acolliment residencial d'urgència és un servei de la Cartera de Serveis Socials (Segons s'estableix al Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011). I, per tant, l'establiment social on es presti el servei ha d'estar donat d'alta al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials (RESES), sent requisit per licitar, i aportar, en el sobre A, el certificat que ho acrediti.

El Servei ha de posar a disposició de l'Ajuntament de Lleida 90 places d'allotjament i ha d'estar situat a Lleida en una zona cèntrica i de fàcil accés a peu a la ciutat de Lleida, donades les característiques del perfil de la població a atendre.





Ajuntament de Lleida

El Servei haurà de facilitar els respectius esmorzars a les persones derivades des dels serveis socials municipals, així com el servei de bugaderia amb periodicitat setmanal a les persones derivades amb una estada temporal a l'allotjament superior a una setmana. Tan mateix, el servei incorpora activitats inclusives almenys un cop per setmana. Aquestes activitats seran del tipus:

- Acompanyament psicoeducatiu personalitzat
- Tallers grupals de caràcter socioeducatiu
- Activitats diverses que promoguin la inclusió a la comunitat

El servei haurà de comptar amb seguretat professional per atendre degudament a les persones.

2.-DEFINICIÓ , DESTINATARIS, OBJECTIUS I FUNCIONS

2.1.-Definició

El Servei d'acolliment residencial d'urgència és una prestació garantida de la Cartera de Serveis Socials, la qual determina el conjunt de prestacions de serveis, econòmiques i tecnològiques de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública de Catalunya, d'acord amb la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials.

- Servei d'acolliment residencial d'urgència: aquest Servei supleix temporalment la llar familiar en casos puntuals i d'urgència. L'allotjament del servei d'acolliment residencial d'urgència pot prestar-se en un establiment social o en qualsevol altre recurs que aconseguixi la mateixa finalitat i té com objecte cobrir temporalment les necessitats bàsiques que han motivat la situació d'urgència. Les seves funcions són facilitar allotjament, acolliment i suport social.
- L'Ajuntament de Lleida contracta en aquesta licitació el servei d'allotjament, l'esmorzar i les activitats inclusives del servei d'Acolliment Residencial d'Urgència.

2.2. Destinataris

Les persones seran derivades per l'Ajuntament de Lleida en les següents situacions:

- D'urgència per exclusió social i residencial, especialment persones sense llar





Ajuntament de Lleida

- D'exclusió social i residencial de caràcter temporal que requereix d'un suport social addicional per a recuperar-se i iniciar un procés d'inclusió social.

2.3. Objectius

1. Prestar allotjament i cobertura de les necessitats bàsiques (serveis d'higiene, esmorzar, consigna).
2. Garantir els principis d'atenció personalitzada i integral, seguint el model d'atenció centrada en la persona en els serveis prestats .
3. Disminuir, mitjançant l'accés i l'acolliment de les persones al servei, els riscos de deteriorament personal que pot implicar viure en situació de sense llar, i especialment, sense sostre.
4. Facilitar els recursos adequats i el marc de suport socioeducatiu i psicosocial necessari per tal que les persones realitzin en el seu procés personal d'inclusió social.

2.4.- Funcions

- Oferir la infraestructura i el personal tècnic adequat (personal de gerència/direcció, professionals de l'àmbit socioeducatiu i sociosanitari, i personal subaltern i de serveis) per a l'acompliment dels objectius d'acolliment i d'atenció personalitzada i integral en els serveis.
- Col·laborar estretament en la intervenció social que els Serveis Socials duen a terme amb les persones derivades a l'allotjament i realitzar una actuació coordinada.
- Acollir les persones derivades per l'Ajuntament de Lleida, d'acord amb els mecanismes de derivació que s'estableixin, col·laborant en la implementació del pla d'intervenció vinculat a la continuïtat de l'allotjament, que es realitzarà per part dels/les professionals de l'Ajuntament de Lleida.
- Afavorir la participació de les persones allotjades en tallers i activitats socioeducatives d'oci i ús del temps lliure, adequades a les necessitats de les persones usuàries, en els horaris diürns que es determinin, oferint una programació diària d'activitats socioeducatives, sociolaborals, culturals i lúdiques adreçades a millorar les habilitats, promoure les capacitats i possibilitats d'inserció social de les persones acollides.
- Disposar d'una relació de les persones allotjades i el nº d'habitació assignat.
- Custodiar l'equipatge de les persones residents de manera segura i ordenada.



Ajuntament de Lleida

- Complir i fer complir el reglament de regim interior que regirà l'establiment que serà pactat entre adjudicatari i Ajuntament de Lleida.
- Informar diàriament, utilitzant els mecanismes que s'estableixin, de qualsevol incident o aspecte rellevant per a la intervenció social i educativa que es duu a terme des dels serveis tècnics municipals i acomplir les indicacions que d'aquestes qüestions informades es desprenguin (tancament de pla de treball, expulsions, continuïtat o modificació del pla de treball, baixa del servei, etc)
- Establir i acomplir els procediments, processos i protocols que siguin necessaris per al bon funcionament del servei i la coordinació amb l'Ajuntament.
- Establir protocols diferenciats de l'atenció a les dones sense llar, introduint la perspectiva de gènere:
 - Incloure una perspectiva de gènere en totes les activitats i usos dels espais per tal d'evitar la discriminació de les dones usuàries.
 - Crear grups d'apoderament i autoajuda de les dones sense llar ateses al servei. Es treballarà per vincular aquestes grups a altres espais i a iniciatives comunitàries per promoure la participació de les dones fora de l'àmbit de l'equipament social.
 - Incorporar la perspectiva de gènere de manera transversal i que a més adaptin la seva temporalitat d'estada a les necessitats de les dones ateses.
 - Es tindran en compte les necessitats específiques del col·lectiu LTGBI+.
 - Es crearan espais per recollir de forma sistemàtica les demandes i necessitats de les pròpies dones.

3.- Valors ètics del servei

L'adjudicatari ha de tenir incorporat en el seu projecte d'empresa, la visió ètica pel que fa al tracte cap a les persones, que respecti la seva dignitat, les seves decisions i preferències, la seva diversitat cultural, d'origen, religiosa, de gènere i de capacitats diverses..., així com el seu projecte de vida, preservant la seva intimitat en tots els aspectes i potenciant les seves capacitats i potencialitats.

Es concretarà en els següents aspectes:

- Reconèixer la singularitat de l'altre/a, lluny de la generalització o la homogeneïtzació.
- Comunicar-se de forma respectuosa, sense fer judicis de valor o actuar a partir dels prejudicis.



Ajuntament de Lleida

- Adreçar-se a les persones ateses de forma respectuosa.
- Utilitzar un llenguatge comprensible i entenedor per a la persona, evitant els tecnicismes i garantint la intel·ligibilitat i accessibilitat.
- Acompanyar aquelles situacions que comprometen el benestar de la persona.
- Respectar l'autonomia i la participació d'acord a les preferències, interessos, voluntat i desitjos de la persona, evitant la directivitat impositiva.
- Assegurar el dret a la intimitat i la confidencialitat com a requeriments ètics indispensables en la pràctica professional.
- Valorar l'escolta comprensiva i la creació d'un vincle de confiança com a fonaments de la praxi professional en el marc de la relació interpersonal
- Mantenir la dignitat, respecte, intimitat i confidencialitat sobre les situacions viscudes dins el centre (sense explicar qualsevol incidència patida per l'usuari davant de tothom).
- Programació d'activitats adients per a persones en situació de sense llar, que siguin de la seva preferència i que estimulin la seva creativitat i les seves capacitats psicosocials, així com les seves potencialitats i competències.

4-CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DEL SERVEI

L'establiment social ha d'estar situat a Lleida a una zona cèntrica i de fàcil accés per a les persones, i ha de comptar amb les següents característiques:

4.1-Habitacions

- L'allotjament s'efectuarà preferentment en habitacions individuals i dobles, tot i que podran ser allotjats també en espais més amplis i amb més aforament en cas de projectes específics o situacions d'emergència a la ciutat.
- Del total de les places, un mínim de 7 habitacions han de ser individuals, una de les quals restarà reservada per urgències o adaptada per a situacions específiques.
- Hi haurà d'haver un mínim de 28 places amb el bany adaptat privat en les habitacions per persones amb mobilitat reduïda.



Ajuntament de Lleida

- Els llits seran individuals.
- Les habitacions hauran de disposar de lavabo i dutxa individual i no compartit amb altres habitacions.
- Les habitacions disposaran d'armaris amb clau per que les persones allotjades guardin les seves pertinences amb seguretat.
- Quan li sigui requerit pels professionals municipals, l'allotjament s'efectuarà en habitacions individuals que l'establiment haurà de posar a disposició de les persones derivades atenent a les indicacions dels professionals de l'Ajuntament de Lleida. Igualment, caldrà disposar d'una planta diferenciada per a determinades situacions que així ho requereixin.
- Les habitacions hauran de tenir il·luminació natural i ser exteriors, disposar de finestra o balcó i ventilació suficient, així com de calefacció; la temperatura nocturna a l'hivern no serà inferior als 18 graus en les habitacions i banys i la diürna no serà inferior als 19 graus en zones d'estada. A l'estiu, caldrà disposar de mecanismes de refrigeració per tal que la temperatura ambiental sigui l'adequada a la climatologia promovent el confort en els espais privats (habitacions) i comuns.

4.2. Neteja i higiene de les habitacions i espais comuns

L'adjudicatari haurà de garantir les condicions de neteja i higiene de les habitacions mitjançant personal contractat a tal efecte i de forma diària. En cas d'incident, haurà de procedir a una neteja extraordinària a sol·licitud de la persona allotjada o de l'Ajuntament de Lleida en el moment que sigui necessari.

Les persones usuàries allotjades podran participar de les tasques de neteja de llur habitació i dels espais comuns de forma voluntària i com a estratègia de recuperació d'hàbits bàsics, però en cap cas substituir el personal de neteja.

4.3. Provisió d'elements i estris personals



Ajuntament de Lleida

L'establiment facilitarà roba neta de llit, tovalloles i estris d'higiene personal a cada persona allotjada, establint la periodicitat de recanvi dels mateixos en un temps no superior a una setmana en la roba de llit i tovalloles i en 15 dies els estris d'higiene personal (gel, maquinetes d'afaitar, etc.).

4.4. Servei de bugaderia

L'establiment prestarà un servei de bugaderia amb periodicitat setmanal a les persones derivades amb una estada temporal a l'allotjament superior a una setmana, ja sigui en serveis externs al propi establiment, o bé en un espai habilitat d'ús col·lectiu amb rentadores i assecadores. En cas que les persones no puguin fer la bugada de forma autònoma, seran els professionals del servei qui realitzaran aquesta tasca.

4.5. Servei de consigna

L'allotjament haurà de tenir un espai destinat a consigna per a poder guardar amb ordre i seguretat els equipatges o maletes més voluminoses de les persones usuàries del servei que no hi caben als armaris de l'habitació assignada.

La consigna haurà de disposar d'un registre i garantir el retorn dels estris personals a cada persona. L'establiment prestarà el servei de consigna a les persones allotjades amb el protocol necessari per garantir-ne la seguretat. En cas que la persona disposi d'objectes de valor, caldrà establir mesures de seguretat addicional o instar que sigui la pròpia persona qui es faci càrrec d'aquests bens personals.

4.6. Accessibilitat

Caldrà que l'equipament garanteixi les condicions d'accessibilitat tant dels serveis comuns, accessos i habitacions del servei a la normativa vigent LLEI 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat.

4.7. Horaris d'accés al servei

L'horari d'acolliment de les persones derivades per l'Ajuntament pot ser a qualsevol hora del dia o de la nit, tots els dies de l'any.

En horari diürn, les persones seran derivades des dels serveis socials de l'Ajuntament i podran accedir a l'establiment entre les 10h. i les 21:00h. Podran tenir l'assignació de l'habitació però excepte condicions especials (salut, etc.) no podran romandre a la mateixa fins les 14:00 hores. Quedaran estipulades en la normativa de règim intern les excepcions necessàries per atendre les



Ajuntament de Lleida

situacions especialment vulnerables, com necessitat de descans diürn per malaltia o indisposició, entre altres.

Durant l'horari de tarda es podrà fer ús dels serveis comuns.

A partir de les 21:00 s'entendrà que les admissions seran per urgència social i es podran realitzar a qualsevol hora de la nit acompanyats per la policia local i/o admesos per criteri dels/de les professionals de torn de nit. L'endemà al matí caldrà realitzar una valoració social del cas admès per via urgència social mitjançant la derivació i acompanyament, si s'escau, de l'esmentada persona als serveis socials municipals corresponents o a l'àrea de lluita contra la pobresa.

L'horari màxim d'accés a l'establiment (excepte situacions d'urgència) seran les 23 hores.

4.8- Espais comuns

Els espais comuns hauran de tenir la grandària suficient i disposar dels elements de confort que garanteixin la comoditat de les persones residents: banys, butaques, sofàs o cadires còmodes, taules, televisor, ordinadors, i connexió wifi.

Els espais comuns estaran a disposició de les persones usuàries i es realitzaran activitats i tallers que fomentin l'apoderament, l'autonomia, l'autocura, l'ajuda mútua i el creixement personal dirigit a la seva inclusió social, planificats i implementats per part de l'equip socioeducatiu de l'allotjament amb el suport de l'equip tècnic de l'Ajuntament de Lleida, si s'escau.

4.9- Alimentació

Serà responsabilitat de l'adjudicatari complir la normativa tècnica i sanitària en l'elaboració i servei dels àpats i atendre els requeriments que puguin efectuar els serveis d'inspecció corresponents.

S'haurà de disposar d'un espai de menjador, amb el mobiliari pertinent (taules i cadires), on es servirà l'esmorzar per a totes les persones allotjades.

En cas que la persona allotjada ho sigui fora de l'horari d'atenció dels serveis de menjador municipal, caldrà facilitar un refrigeri o un àpat suficient i calent que garanteixi la cobertura de la necessitat alimentària fins la seva derivació al servei de menjador municipal al dia següent, si s'escau.

4.9.1.Esmorzar

- S'inclou en el servei de totes les persones allotjades.



Ajuntament de Lleida

- S'haurà d'adaptar a les necessitats alimentàries de les persones usuàries (celíaques, diabètiques, culturals ...) i haurà de comptar amb una part líquida i una altra sòlida.

4.10 – Activitats inclusives

El servei ha de comptar amb capacitat per a la realització de diverses activitats de caire inclusiu, almenys un cop per setmana:

- Acompanyament psicoeducatiu personalitzat
- Tallers grupals de caràcter socioeducatiu
- Activitats diverses que promoguin la inclusió a la comunitat

4.11- Acreditació i coordinació

4.11.1.- Peticions del servei

Les persones poden accedir a l'allotjament de les següents maneres:

- a) Situació ordinària: Els serveis tècnics municipals acrediten les persones usuàries amb un document, i diàriament, a les 19:00 h, facilitaran a l'establiment la relació nominal de les persones a allotjar.
- b) Situació d'urgència: l'establiment sempre haurà de disposar d'una habitació per a urgències.
 1. Els cossos de seguretat o qualsevol tècnic/a autoritzat per l'Ajuntament de Lleida, deriva la persona i ho comunica a l'allotjament.
 2. Des de la xarxa de salut es pot gestionar l'alta de persones que necessiten allotjament d'urgència, que serà atès per l'equip de l'allotjament si es produeix fora de l'horari d'atenció social municipal.

4.11.2.- Comunicació de les persones allotjades

A les 8 hores del matí, l'establiment facilitarà als serveis tècnics municipals, el llistat de les persones que finalment han dormit a l'allotjament. Aquest llistat inclourà també aquelles que han estat allotjades en situació d'urgència.

4.11.3.-Comunicació d'incidents



Ajuntament de Lleida

Diàriament, a través del correu electrònic, els responsables de l'allotjament informaran de les incidències ocorregudes al llarg de la nit. Aquest document s'ha de fer arribar a les 8 hores, als serveis tècnics municipals, conjuntament amb la relació de persones allotjades.

Durant el dia, atenent a la urgència i gravetat de les situacions que es produeixin, la comunicació serà directa per mitjà telefònic o presencial al/a la responsable de l'àrea de Lluita contra la pobresa de l'Ajuntament de Lleida o als membres de l'equip tècnic de forma directa en la seva absència.

4.12- Reglament de règim interior

L'Ajuntament, consensuadament amb l'adjudicatari, establirà el reglament de regim interior que regula els drets i les obligacions de les persones allotjades i els del personal del servei vers els allotjats. L'adjudicatari està obligat a complir amb aquest reglament.

4.13.- Relació amb les persones usuàries del servei

L'adjudicatari i el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa, hauran d'afavorir una bona relació amb l'usuari/a com a base de la prestació del servei, realitzant les seves funcions de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.

Les persones usuàries hauran de ser informades, verbalment i per escrit, de les característiques del servei així com dels mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa als serveis municipals corresponents.

Hi haurà a disposició de les persones usuàries una bústia de queixes i reclamacions.

5-RECURSOS HUMANS:

L'establiment haurà de disposar del personal tècnic degudament capacitat per a l'exercici de les funcions directives, socioeducatives i d'administració i serveis que preveu el plec.

És obligatòria la presència a l'establiment de:

- Un/a director/a responsable
- Professionals per torn per tal de cobrir les 24 h del dia, tots els dies de l'any.
- Personal suficient per atendre les necessitats del servei en funció del nombre de persones allotjades.

Tot el personal haurà de tenir un perfil adequat i les habilitats interpersonals necessàries per a dur a terme la tasca encomanada:



Ajuntament de Lleida

- Capacitat de relacionar-se amb cortesia i respecte amb persones en risc d'exclusió social.
- Capacitat de complir i fer complir el reglament de règim interior
- Capacitat d'organització per donar resposta a un augment no previst de persones allotjades en el servei.
- Capacitat de resoldre eficientment les urgències que es puguin produir i articular els mecanismes i protocols necessaris per al seu abordatge (activació de serveis de salut, cossos de seguretat, protecció de menors, etc.)

A l'inici de l'execució del contracte, l'adjudicatari/a haurà d'especificar les persones que executaran el servei i demanar el vistiplau dels serveis tècnics municipals. Si rep el vistiplau, farà constar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, responsabilitat i horari.

L'Ajuntament es reserva el dret d'instar l'adjudicatari a amonestar i si és necessari instar la substitució dels treballadors que per actitud i/o aptitud es consideri que no estan donant l'atenció i tracte correcte a les persones derivades.

Qualsevol substitució o modificació relativa als/les professionals que presten els serveis haurà de comunicar-se prèviament als serveis municipals, i demanar-ne el vistiplau.

L'entitat adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats. Els períodes de vacances i els permisos del personal, d'acord amb els convenis laborals, no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis per part de l'adjudicatari. El canvi, bé per suplència o necessitats del servei, no eximeix de la realització de les prestacions encomanades per l'Ajuntament i programades per l'adjudicatari.

L'adjudicatari serà l'únic responsable del personal adscrit al servei, complint en tot moment la legislació que regula les relacions laborals, la Seguretat Social, la prevenció de Riscos laborals i també el conveni col·lectiu que correspongui.

L'Ajuntament es reserva el dret a revisar en qualsevol moment, la documentació acreditativa del compliment per part de l'adjudicatari de les obligacions laborals, fiscals i socials.

El contractista i el seu personal hauran de complir les mesures de seguretat i higiene i de salut laboral establertes en la legislació vigent.

Tots els treballadors i voluntaris resten obligats a complir amb la legislació vigent sobre protecció de dades personals i mantenir el secret professional.

5.1. Equip professional, aspectes generals



Ajuntament de Lleida

La intervenció professional parteix d'una visió global de la persona i la no fragmentació de la intervenció socioeducativa. Per assolir el principi d'unitat en la intervenció cal que els i les professionals que intervenen assumeixin els objectius del pla de treball de cada persona sense llar i mantinguin una comunicació constant i una acció unitària amb la resta de tècnics/ques de l'equip de l'àrea de Lluita contra la pobresa, referents professionals de la persona derivada.

5.2.- Professionals adscrits

L'adjudicatari aportarà el personal necessari per a la realització del contracte, d'acord amb les condicions tècniques establertes en aquest plec, i amb plena responsabilitat per oferir una execució satisfactòria.

Tot el personal que executi les prestacions dependrà a tots els efectes del contractista adjudicatari, sense que entre el treballador i l' Ajuntament existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral.

Haurà de comptar amb un equip professional integrat com a mínim per:

- 1 Director/a. Grup A1 o A2: amb dedicació de jornada completa de dilluns a divendres
- 1 Educador/a social amb dedicació de jornada completa (matí/tarda) de dilluns a divendres.
- 1 Educador els caps de setmana (dissabte, diumenge i festius) a jornada completa.
- 1 Tècnic/a Grau superior d'Integració social en jornada completa (matí/tarda) de dilluns a divendres.
- 1 Tècnic/a Grau superior d'Integració social en jornada completa (nits) de dilluns a diumenge.
- 1 Tècnic/a Auxiliar de Grau Mitjà en d'Atenció a Persones en situació de dependència a mitja jornada de dilluns a divendres
- 1 psicòleg/a mitja jornada de dilluns a divendres
- 1 infermer/a mitja jornada de dilluns a divendres
- 3 Personal tècnic auxiliar, Grup D Administració i serveis, a jornada completa per l'atenció de recepció les 24hores del dia els 365 dies de l'any cobrint en torns les 24h.
- 2 Personal auxiliar de neteja, Grup D Administració i serveis, a jornada completa tots els dies de l'any.
- 1 Personal auxiliar de manteniment Grup D Administració i serveis a jornada completa.
- Personal de seguretat per cobrir de 20 a 24h de dilluns a diumenge.

S'establiran els torns corresponents al cobriment de baixes, vacances, etc.



Ajuntament de Lleida

Funcions del director/a

Direcció general dels serveis amb les funcions pròpies de gestió i coordinació dels serveis, del personal, de la execució de la normativa de règim intern, del voluntariat, resolució de conflictes i garantia de compliment de la normativa marc que afecta aquesta tipologia de serveis.

A més a més haurà de realitzar les següents tasques en l'exercici de les funcions de coordinació:

1. Vetllar pel funcionament, planificació, direcció i supervisió de tots els serveis i activitats que ofereix el centre, de la seva organització interna, la coordinació, la realització, el control i avaluació de l'atenció que es doni a les persones usuàries.
2. Garantir l'atenció integral i de qualitat dels serveis
3. Promoure la formació continuada i el reciclatge de tot el personal que presta els serveis
4. Garantir la fiabilitat de les dades i l'elaboració dels informes que sol·liciti l'ajuntament de Lleida
5. Gestió pressupostària i de rrhh
6. Coordinació tècnica amb el cap de la unitat tècnica de lluita contra la pobresa de l'ajuntament de Lleida i de l'equip professional de l'àrea.
7. Redacció de la memòria anual
8. Realització de compres i provisió del material per a l'execució del servei
9. Mediació en la resolució de conflictes

Funcions del/dels educadors/es socials

- a) 1a acollida de les persones derivades a l'allotjament.
- b) Donar suport en la implementació del pla de treball dissenyat des dels serveis socials de l'àrea de lluita contra la pobresa.
- c) Facilitar la informació de l'evolució de les situacions de les persones acollides als professionals de l'àrea de lluita contra la pobresa de l'Ajuntament de Lleida i dels serveis socials bàsics derivants.
- d) Realitzar un informe de sortida o alta de cada persona que finalitzi el pla de treball, que contindrà les observacions del cas i l'evolució, accions socioeducatives realitzades, assoliment d'objectius, etc. I es dona el cas, informe d'evolució i de seguiment a instància dels professionals referents en el decurs de la intervenció.
- e) Planificar, organitzar i implementar activitats i tallers socioeducatius grupals amb les persones usuàries del servei, realitzant un disseny que s'ajusti a les necessitats de les persones i llur diversitat cultural i interessos, així com tenint en compte la perspectiva de gènere i mirada comunitària envers el barri i la ciutat.



Ajuntament de Lleida

Funcions del Tècnic Auxiliar de Grau Mitjà en d'Atenció a Persones en situació de dependència

- a) Suport en el desenvolupament dels hàbits d'autonomia personal i social
- b) Organització i realització de les activitats d'higiene personal i neteja de persones que necessitin suport per aquesta activitat bàsica de la vida diària
- c) Realització d'activitats de manteniment i d'entrenament rehabilitador i ocupacional
- d) Mantenir i millorar la qualitat de vida de les persones sense llar més dependents, realitzant activitats assistencials, psicosocials i de suport a la gestió personal i les ABVD.

Funcions del Tècnic grau superior Integració social

- a) Suport a les funcions de l'educador/a social
- b) Responsable de l'acollida de les persones i assignació d'habitació de dilluns a diumenge
- c) Atenció socioeducativa i intervencions grupals
- d) Acompanyaments a la xarxa de serveis
- e) Desenvolupar plans d'acció específics que promoguin la participació i la integració de les persones sense llar a la comunitat.
- f) Entrenar i gestionar habilitats de comunicació i empatia, motivant a les persones implicades a aplicar-les.
- g) Realitzar tasques de mediació entre persones i grups.
- h) Organitzar i implantar activitats de suport psicosocial.

Funcions del personal auxiliar d'administració i serveis

- a) Atenció de la recepció (telefònica i presencial) i assignació d'habitació.
- b) Vetllar per la bona convivència de les persones que s'allotgen.
- c) Realitzar vigilància tan diürna com nocturna de les zones comuns i habitacions.
- d) Preparació i servei d'esmorzar a les persones usuàries.
- e) Supervisió de l'ordre i neteja de les instal·lacions.
- f) Enviament d'incidències i llistats de persones usuàries del servei de manera diària per mitjans telemàtics.

Funcions del psicòleg/a

- a) Fer suport al tractament i la intervenció amb les persones allotjades que presentin dificultats a nivell emocional, relacional, cognitiu i/o conductual, tant a nivell individual com grupal.
- b) Seguiment i contenció en l'estat emocional de les persones acollides al servei
- c) Derivació de casos a la xarxa pública de salut mental de les persones ateses que presentin aquesta necessitat, i establiment de la coordinació necessària per tal de mantenir la continuïtat assistencial.



Ajuntament de Lleida

- d) Coordinació de casos amb els equips especialitzats (PSI, CSM, CASD...)
- e) Intervenció conjunta i interdisciplinària amb els professionals referents del cas a l'àrea de lluita contra la pobresa
- f) Suport i orientació als equips de professionals vinculats als casos en intervenció:
 - Proporcionar pautes d'intervenció i orientació psicològica a l'equip interdisciplinari, en el casos que presenten una problemàtica psicològica, tant de manera individual com grupal.
 - Formar el personal assistencial en tècniques específiques del seu àmbit d'actuació i orientar-los sobre les activitats que pot dur a terme, segons els capacitats de cada persona usuària.
 - Donar suport a l'acompanyament personalitzat de cada persona atesa al centre orientat al seu projecte vital.
 - Detectar possibles situacions de risc o vulnerabilitat a nivell de salut mental de les persones usuàries.

Funcions de l'infermer/a

- a) Acompanyament a visites mèdiques en pacients d'alta complexitat, seguiment de pautes de medicació i tractaments farmacològics.
- b) Coordinació amb la xarxa de salut i els diferents nivells assistencials.
- c) Desenvolupar accions conduents a la promoció de la salut, la prevenció de la malaltia i l'educació sanitària de les persones sense llar acollides.
- d) Proporcionar cures d'infermeria tenint en compte la situació sanitària de cada usuari.
- e) Tenir cura de les persones amb processos crònics, en situacions crítiques o en processos aguts que requereixin una atenció específica mentrestant no accedeixen a recursos o serveis sociosanitaris de la xarxa pública o com a suport a aquests.

Funcions del servei de seguretat privada

- f) Vigilància i control dels accessos al servei.
- g) Intervenir i mediar en conflictes violents entre persones acollides.
- h) Prevenir l'aparició i/o escalada de situacions que puguin representar un risc per les persones.
- i) Actuació directa en casos d'agressions a professionals o altres persones acollides i activació de les emergències amb cossos de seguretat, si s'escau.

5.3- Presència de professionals municipals

Quan l'Ajuntament ho consideri oportú, pot situar a l'allotjament professionals municipals encarregats de fer l'atenció directa als usuaris i/o acreditar-los per la utilització del servei. El



Ajuntament de Lleida

contractista haurà de prendre les mesures necessàries per acomodar aquest professional en el desenvolupament del servei.

5.4. Acollida de persones amb animals de companyia

Caldrà disposar d'un espai específic per l'acollida dels animals de companyia que duguin les persones allotjades, així com d'un protocol sanitari que redueixi riscos i la seva convivència al servei, que quedarà recollit en un protocol acordat amb l'Ajuntament de Lleida.

5.5-Pla de formació

Cal disposar d'un pla de formació contínua adreçada als professionals adscrits al contracte. Caldrà facilitar la formació tant interna com externa dels professionals per tal d'adquirir les competències i habilitats específiques per a la intervenció amb persones sense llar.

Caldrà preveure un procés formatiu per als professionals nous al servei, que es realitzarà de forma conjunta amb els professionals de l'àrea de Lluita contra la pobresa que doni la formació clau en matèria d'exclusió social i un procés de formació contínua per als professionals amb trajectòria laboral al servei.

Així mateix, es promourà la participació dels professionals en accions formatives externes a l'entitat que tinguin relació amb l'àmbit de l'exclusió social i el sensellarisme.

5.6.- Voluntariat

El voluntariat no substituirà el rol de cap dels professionals tant tècnics com d'administració i serveis i neteja.

El contractista es compromet a subscriure l'assegurança corresponent que cobreixi l'activitat d'aquest voluntariat així com complir amb qualsevol requeriment que li exigeixi la legislació vigent.

El voluntariat esdevindrà una eina vehicular i educativa per transmetre valors com la gratuïtat, l'altruisme, el servei als altres, el compartir, l'acolliment... amb la finalitat de poder-los vivenciar entre tots els implicats.

Les persones voluntàries produiran un efecte sensibilitzador i multiplicador de la realitat de les persones en situació de sense llar, tant en elles mateixes com en el seu entorn pròxim.



Ajuntament de Lleida

En principi i sempre que sigui possible, s'acollirà a totes aquelles persones que desitgin ser i/o fer de voluntaris/àries amb un esperit de servei, d'ajuda, de col·laboració, de participació, d'acollida, disposin d'un mínim de competències en establir vincles amb els usuaris i amb capacitats organitzatives i de dinamització d'activitats i/o serveis, amb l'únic requisit de què la persona estigui disposada a compartir l'ideari i a participar activament en el funcionament del servei .

El voluntari/a podrà realitzar funcions d'acompanyament i suport en l'acolliment vers l'usuari, així com la seva participació en diferents activitats educatives que afavoreixin tant el lleure com el desenvolupament o creixement personal de l'usuari.

6.- GESTIÓ DE L'ENTORN, IMPACTE COMUNITARI I VINCULACIÓ TERRITORIAL

L'Adjudicatari implementarà accions de vinculació amb el veïnat del barri on es presta el servei. Així, caldrà establir accions per reduir l'impacte comunitari, la relació amb la xarxa veïnal, la generació de vincles amb els agents del territori i la participació social de les persones allotjades.

Disposarà d'un projecte anual de vinculació comunitària que es donarà a conèixer a les entitats del territori.

7.- CONTROL I REVISIÓ DEL SERVEI

7.1.- Visites i inspeccions

L'Ajuntament podrà efectuar inspeccions, sense previ avís, de l'establiment per valorar les condicions d'habitabilitat, comoditat, salubritat i higiene, dels espais utilitzats per les persones allotjades a càrrec de l'Ajuntament, així com aquells altres requisits establerts en el contracte. L'Adjudicatari haurà de facilitar l'accés immediat als tècnics municipals sempre que així se li requereixi.

L'adjudicatari haurà de complir amb les indicacions de millora en infraestructura, neteja, manteniment i organització que facin els responsables municipals en referència a l'allotjament de les persones derivades.

S'aplicaran les sancions contemplades en el present contracte.

És condició imprescindible el compliment de totes les normatives legals aplicables als allotjaments d'acord amb la seva tipologia.

7.2.- Control de qualitat



Ajuntament de Lleida

L'avaluació de qualitat té l'objectiu d'aconseguir una adequada gestió del servei objecte de contracte, per tant, té una incidència en la facturació i la possible resolució del contracte.

Trimestralment es realitzarà una revisió del nivell de qualitat identificarà dos nivells de control:

7.2.1.- Control de satisfacció de la persona usuària:

Es recollirà la informació obtinguda de l'aplicació d'un qüestionari (amb una bateria de preguntes tancades amb 5 nivells de resposta cadascuna d'elles i alguna pregunta oberta) a les persones usuàries, que donarà lloc a un índex de qualitat dels control de satisfacció de l'usuari "a".

Cadascun d'aquests nivells de satisfacció analitzats seran valorats independentment amb la mateixa escala de 5 nivells: molt satisfactori (5 punts), satisfactori (4 punts), regular (3 punts), dolenta (2 punts) i molt dolenta o nul·la (1 punt).

La valoració final d'aquest apartat serà la mitja aritmètica de totes les puntuacions obtingudes en el total dels qüestionaris.

L'Ajuntament de Lleida realitzarà controls de satisfacció de forma directa a les persones usuàries quan ho consideri necessari.

7.2.2.- Control d'incidències del servei.

Es recolliran, tipificaran i quantificaran les incidències aparegudes durant la prestació dels serveis, el que permetrà obtenir l'índex del control d'incidències del servei "b", mitjançant la constatació del nivell de resultats en la taula següent:

RESULTAT	NOMBRE INCIDÈNCIES I GRAVETAT DE LES MATEIXES
Resultats molt bons	Cap incidència
Resultats bons	0-2 incidències lleus
Resultats tolerables	3-4 incidències lleus
Resultats dolents	Fins a 1 incidències greus /ó 5-7 incidències lleus
Resultats no tolerables	Més de 1 incidències greu /ó més de 7 incidències lleus

Tipificació de les incidències

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

Incidències molt greus



Ajuntament de Lleida

Constitueixen infracció molt greu les accions o omissions culpables de l'adjudicatari que ocasionin perill a persones o coses, que dificultin el compliment de l'objectiu del servei, que puguin suposar un tracte vexatori per les persones usuàries del mateix o que comportin incompliments de la normativa específica del servei i que afectin a la qualitat o puguin comportar la suspensió del contracte o sancions administratives.

Son també infraccions molt greus les que són conseqüència d'actuacions doloses de l'adjudicatari, que comporten explotació deficient de les instal·lacions i influeixen negativament en la vida útil de les obres, instal·lacions o material adscrits al contracte.

- L'incompliment no puntual de les ràtios de personal d'atenció directa presentades a la licitació, així com la no dotació del personal d'atenció necessari per al correcte funcionament del servei, en les degudes condicions de bon funcionament i de seguretat o l'incompliment no puntual de les normes laborals, tributàries, de Seguretat Social i de seguretat i salut vigents en cada moment.
- Dispensar un tracte discriminatori o vexatori cap a les persones usuàries per part de l'adjudicatari o el personal depenent d'aquest.
- No implementar els valors ètics i la metodologia recollits en el punt 3 i 4 d'aquest plec.
- L'incompliment reiterat de les ordres dictades des de l'Ajuntament.
- La interrupció total o parcial del servei.
- No subscriure les pòlisses d'assegurança exigides en aquest plec, o subscriure-les en condicions d'inferior cobertura a les estipulades.
- Manca de pagament de les primes d'assegurances exigides, en el moment del seu venciment.
- Falsejament de les dades de control facilitades a l'Administració.
- Cedir, subarrendar o traspasar l'explotació de les instal·lacions a terceres persones, sense el consentiment o autorització expressa de l'Ajuntament.
- La inexistència dels registres normatius i els addicionals proposats per l'adjudicatari.
- No aplicar els protocols d'actuació normatius i addicionals proposats per l'adjudicatari.
- La suspensió en l'explotació de les instal·lacions, sense que concorri causa justificada de força major, per un període de més de dos (2) dies naturals.
- Gravar o alienar els béns afectats a l'adjudicació, llevat que l'Ajuntament ho autoritzi expressament.
- Hipotecar el dret real d'adjudicació, sense comptar amb l'autorització prèvia de l'Ajuntament.
- L'acumulació o reiteració de dues o més infraccions greus.
- No facilitar allotjament a les persones derivades d'acord amb el que estableix aquest plec.

Incidències greus:



Ajuntament de Lleida

- L'incompliment puntual de les ràtios de personal d'atenció directa presentades a la licitació
- No atendre als requeriments que realitzi l'Ajuntament ni acatar les resolucions i acords que aquest adopti.
- Dispensar un tracte inadequat amb els usuaris o amb els inspectors designats per l'Ajuntament per part de l'adjudicatari o el personal depenent d'aquest.
- La no admissió de persones usuàries quan reuneixin els requisits que permetin la utilització del servei.
- La no admissió persones usuàries amb animals de companyia quan reuneixin els requisits que permetin la utilització del servei.
- Les reserves o tractaments especials a favor de determinats usuaris que no obeeixin a causes d'interès social o públic que estiguin recollides a la normativa vigent en cada moment.
- La manca de compliment dels horaris de funcionament del servei establerts.
- Introduir variacions o canvis en el projecte d'organització del servei presentat, sense disposar de la necessària autorització de l'Ajuntament.
- La interrupció en la prestació del servei imputable a l'adjudicatari, sense causa justificada de força major, per un període de fins a dos (2) dies naturals.
- Les infraccions en l'explotació de les instal·lacions que el pertorbin o l'alterin greument en el volum o la qualitat sense arribar-ne a la paralització.
- La desobediència per part de l'adjudicatari de les disposicions i instruccions de l'Ajuntament sobre la conservació de les instal·lacions, quan posi en perill l'explotació o la seguretat dels usuaris.
- La realització d'un servei incomplet o diferent al planificat.
- L'incompliment de la metodologia de treball aprovada per l'Ajuntament i el present plec de condicions.
- Els repetits canvis no justificats de personal que manera que comporti un desajust i desequilibri en el pla d'intervenció establert per a cada usuari del servei.
- El desconeixement de les tasques i objectius rellevants d'un usuari per part del personal que realitza una substitució puntual. El canvi de professional, bé per suplència necessitats del servei, no eximeix de la realització de les prestacions encomanades per l'Ajuntament i programades per l'adjudicatari.
- El no compliment dels protocols dels serveis facilitats per l'Ajuntament.
- La no comunicació a l'Ajuntament de les incidències en el moment en el que es produeixen.
- No mantenir les instal·lacions en bon estat de conservació, polidesa i neteja.
- No mantenir actualitzats els registres normatius.
- Les infraccions que causin lesions a la seguretat, la salubritat i els interessos legítims dels usuaris de les instal·lacions.



Ajuntament de Lleida

- Tota acció o omissió que escurci la vida útil de les instal·lacions o les obres o en menyscabi el valor econòmic.
- L'incompliment puntual de les obligacions laborals, tributàries, de seguretat i salut en el treball o de Seguretat Social, relatives a l'empresa adjudicatària i al personal adscrit a qualsevol de les activitats.
- Realitzar una facturació incorrecta dels serveis prestats.
- L'oposició o el fet de dificultar la inspecció que l'Ajuntament estimi convenient per a comprovar el control del grau de manteniment i conservació del centre i les seves instal·lacions o del funcionament del servei.
- Qualsevol actuació directa de l'adjudicatari que suposi un incompliment de les obligacions derivades d'aquest plec, de la normativa reguladora de la contractació de les administracions públiques o del ROAS.
- La comissió de dues (2) o més infraccions lleus.
- La infracció de les condicions que estableixen les disposicions legals o reglamentàries.
- Destinar les instal·lacions o material a usos diferents dels assenyalats específicament en aquest plec, sense l'autorització de l'Ajuntament.
- Les previstes com a tals en la normativa contractual o en la normativa reguladora dels serveis i del patrimoni dels ens locals.
- La reincidència de dos o més incidències lleus.

Incidències lleus:

Són les infraccions imputables a l'adjudicatari que suposen deficiències en el desenvolupament normal de l'explotació de les instal·lacions però que no n'afecten desfavorablement la qualitat, la quantitat o el temps, no són degudes a actuacions doloses, no posen en perill persones o coses, ni redueixen la vida econòmica dels components de la instal·lacions.

- La falta de puntualitat en l'horari d'apertura del centre.
- La no comunicació a l'Ajuntament d'altres i baixes de treballadors.
- La demora no justificada en l'aportació d'informes o documents, en general, sol·licitats per l'Ajuntament en la comesa de control de les diferents activitats.
- Qualsevol altra acció o omissió que infringeixi obligacions recollides en el present plec i no resulti tipificada com infracció greu o molt greu.
- Manca d'higiene i cura vers els estris, mobiliari i parament necessari per la prestació del servei.
- Dilatar els arranjaments que afectin a serveis bàsics.
- No tenir en compte i no aplicar, les observacions i millores en el servei sobre qüestions lleus proposades pels tècnics municipals.
- No informar d'incidències lleus relacionades amb les persones allotjades a càrrec de l'Ajuntament, d'acord amb el reglament de regim interior.



Ajuntament de Lleida

- Dilacions i errors en la presentació de la documentació requerida per l'Ajuntament.
- L'existència d'errors repetits en la facturació.
- No atendre les trucades telefòniques i/o comunicacions telemàtiques.

Aquest llistat d'incidències no és un llistat tancat i exhaustiu de totes les possibles incidències que puguin sorgir, per la qual cosa, l'Ajuntament podrà determinar la gravetat d'altres incidències que pugui aparèixer i que no estiguin contemplades en aquesta relació.

El responsable de l'Ajuntament revisarà i analitzarà les incidències aparegudes i determinarà el resultat obtingut, interpretarà els resultats del control i els comunicarà a l'adjudicatari. El responsable de l'Ajuntament actualitzarà anualment, en cas necessari i de forma objectiva, els criteris d'avaluació i el nombre d'incidències establert per a cada nivell de resultats.

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

7.2.3.- Avaluació de l'indicador general de qualitat

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

$$K_1 = (0,3 \times a_1) + (0,7 \times b_1)$$

a_1 = control de satisfacció
 b_1 = control d'incidències del servei

Aquest indicador afectarà la facturació i en la possible resolució del contracte.

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

$$R_{tmc} = R_{tmo} \times (95 + k_2) / 100$$

k_2 = valor de la correcció de la retribució trimestral

R_{tmc} = retribució trimestral corregida

R_{tmo} = retribució trimestral original segons contracte

Conversió de l'indicador de control general de qualitat del servei K_1 en el valor de correcció de la retribució trimestral de k_2	
$k_2 = 5$	Si l'indicador K_1 es troba entre els valors 3,75 i 5
$k_2 = 4$	Si l'indicador K_1 es troba entre els valors 3,25 i 3,75
$k_2 = 3$	Si l'indicador K_1 es troba entre els valors 2,75 i 3,25
$k_2 = 2$	Si l'indicador K_1 es troba entre els valors 2,25 i 3,25



Ajuntament de Lleida

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

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

7.2.4.Descripció dels mecanismes de control

En aquest apartat s'indiquen els mecanismes de control dels que es servirà l'Ajuntament de Lleida per tal de determinar durant tota la durada del contracte si s'està duent a terme una correcta execució. Es detallen els mecanismes de control que seran usats, els responsables de dur-los a terme, el format de presentació i la freqüència amb la que es durà a terme el control.

Descripció del control	Elaboració d'informes mensuals d'activitat del servei (indicadors d'activitat i d'incidències)
Mecanisme de control	Reporting
Responsable	Adjudicatari
Format de Presentació	N/A
Temporalitat	Mensual
Descripció del control	Elaboració d'una memòria anual del servei
Mecanisme de control	Reporting
Responsable	Adjudicatari
Format de Presentació	Format que faciliti l'adjudicatari
Temporalitat	Anual. Dita memòria es lliurarà en els terminis que estableixi l'ajuntament de Lleida
Descripció del control	Elaboració d'altres informes memòries i qualsevol altra documentació que sol·liciti l'Ajuntament de Lleida sobre el servei objecte d'aquest contracte d'acord amb els sistemes d'avaluació i control de gestió que es proposin o que s'estableixin.
Mecanisme de control	Reporting



Ajuntament de Lleida

Responsable	Adjudicatari
Format de Presentació	Pendent de definició Ajuntament/Adjudicatari en funció del tipus d'informació a reportar
Temporalitat	No definida. A petició de l'Ajuntament
Descripció del control	El responsable municipal del servei i l'adjudicatari es reuniran per repassar i avaluar la marxa del servei, el funcionament dels equips, l'assistència tècnica, l'estabilitat de la plantilla, les dificultats sobrevingudes, el grau de satisfacció de les persones usuàries, els resultats obtinguts i el funcionament de la coordinació entre l'adjudicatari i l'Ajuntament
Mecanisme de control	Reunió de seguiment
Responsable	Ajuntament i adjudicatari
Format de Presentació	El facilitat per l'Ajuntament de Lleida
Temporalitat	No definida. A petició de l'Ajuntament

8-OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

L'adjudicatari haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir, entre d'altres, les obligacions següents:

- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte, d'acord amb el punt 5 d'aquest Plec tècnic.
- Disposar d'un establiment amb una capacitat de 90 places d'allotjament cèntric a la ciutat de Lleida, que estigui donat d'alta al RESES i que compleixi amb totes les característiques especificades al punt 4 d'aquest Plec tècnic.
- Vetllar per la implementació dels valors ètics del servei tal i com s'especifica al punt 3 d'aquest Plec tècnic.
- Disposar els espais de forma que es garanteixi l'atenció des de la perspectiva de gènere (espais per a dones) essent allotjats en plantes diferenciades i garantint la privacitat en relació a la resta de persones sense llar que estan allotjades al servei.
- Establir i acomplir els procediments, processos i protocols que siguin necessaris en garantia de l'accés de persones sense llar amb animals de companyia, en empara de la llei 22/2003, de 4 de juliol, de protecció dels animals.
- Establir procediments d'acollida, pernoctació, esmorzar i acompanyament diferenciats per l'atenció a diversos perfils de persones en situació d'alt risc social.



Ajuntament de Lleida

- Mantenir l'establiment obert les 24h del dia, tots els dies de l'any amb presència mínima d'un professional.
- Disposar de telèfon actiu i correu electrònic les 24 hores del dia, tots els dies de l'any.
- Disposar de capacitat tècnica per organització i desenvolupament d'activitats de desenvolupament personal i integració social de les persones.
- Disposar dels elements necessaris per tal de garantir la vigilància i la seguretat dins del mateix, així com els mecanismes que garanteixin de forma immediata el manteniment de la infraestructura de l'equipament: avaries, reposició de material trencat o deteriorat, etc.
- Informar a l'Ajuntament de qualsevol actuació que involucri les persones usuàries i que es trobi fora de les condicions prèviament establertes en aquest plec de condicions o en qualsevol altre document similar.
- Complir i fer complir el reglament de règim interior.
- Acceptar totes les derivacions efectuades.
- Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- Fer-se càrrec de les despeses de subministraments necessaris per a la realització del serveis (telefonía, Internet, llum, gas i aigua...).
- Fer-se càrrec del manteniment conductiu, preventiu (normatiu) i correctiu de totes les instal·lacions i equipaments d'acord a la normativa vigent.
- Dur a terme el control de plagues de qualsevol tipus, amb criteris de protecció de la salut dels usuaris, mediambientals i d'efectivitat.
- Fer la recollida selectiva dels residus generats al recinte, així com de portar-los als punts de recollida selectiva de la ciutat que pertoquin a l'edifici.
- Donar compliment a la Llei 4/1997, de 20 de maig, de protecció civil de Catalunya on s'estableix que els centres o activitats cal que disposin d'un document que garanteixi la resposta a l'autoprotecció en situació d'emergència.
- Aportar, junt amb les factures, del mes en curs, la relació nominal del personal adscrit al contracte, el certificat de la seguretat social d'estar al corrent de les obligacions amb aquesta entitat, certificat d'Hisenda d'estar al corrent amb les obligacions tributàries i caldrà acreditar el pagament de les nòmines. En cas d'observar incidències, l'Ajuntament podrà sol·licitar qualsevol altra documentació complementària que cregui convenient.
- Facilitar en tot moment l'actuació dels serveis d'inspecció de l'Ajuntament.
- El personal adscrit al contracte dependrà exclusivament de l'entitat a la que s'adjudiqui el contracte.

9-DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT

9.1.- L'Ajuntament ostentarà les potestats següents:



Ajuntament de Lleida

- Controlar de forma permanent la prestació dels serveis, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant, així com a l'avaluació de la qualitat del servei rebut i de la capacitat de resposta de l'empresa adjudicatària.
- Realitzar les funcions de detecció, valoració diagnòstica i tractament-derivació i seguiment de les persones sense llar o en risc d'exclusió social derivades als serveis.
- Dictar les ordres i les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
- Sol·licitar a l'adjudicatari els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
- Consignar en el corresponent pressupost la quantia necessària per cobrir les obligacions econòmiques derivades del contracte.
- Abonar el preu dels serveis prestats, prèvia validació dels treballs efectuades pel responsable corresponent.
- Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

9.2.- L'Ajuntament, d'altra banda, es compromet a:

- Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
- Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- Posar en coneixement de l'adjudicatari qualsevol qüestió que pugui ser objecte d'actituds i mesures preventives.
- Donar el suport de l'autoritat municipal al contractista en cas d'incidents amb persones usuàries del servei.
- Realitzar les oportunes gestions de control de qualitat.
- Realitzar els protocols oportuns per a una bona coordinació dels serveis.

10.- DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE

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

La titularitat de la documentació escrita derivada de la relació amb les persones usuàries, o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a



Ajuntament de Lleida

qualsevol fase del desenvolupament del Projecte i es derivi de la seva gestió tècnica a partir del contracte de prestació de serveis, correspon a l'Ajuntament de Lleida.

En tota la documentació constarà obligatòriament, amb l'estructura, contingut i anagrama que els serveis del propi Ajuntament estipulin, aquesta titularitat. Igualment i també a partir del dictamen tècnic, s'especificarà en la documentació elaborada que l'adjudicatari realitza la gestió tècnica del Projecte.

S'entén que el mateix plantejament amb respecte a la titularitat de la documentació s'aplicarà quan aquesta s'elabori per qualsevol altre mitjà com per exemple, audiovisual, etc.

La titularitat correspondrà únicament a l'adjudicatari quan aquest s'adrexi a l'Ajuntament per fer-li arribar els preceptius informes interns del desenvolupament del Projecte.

Lleida, a data de signatura electrònica

La cap UT Lluita contra la Pobresa