

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

DENOMINACIÓ DEL CONTRACTE: Servei d'Atenció Diürna i d'Atenció a les Famílies del Servei d'Integració Socioeducativa per a Adolescents (SIS-ADOLESCENTS) de Vilafranca del Penedès, segons expedient **43/2023/1408**

ÍNDEX

1. DISPOSICIONS GENERALS

- 1.1.** Objecte del contracte
- 1.2.** Antecedents
- 1.3.** Missió del servei
- 1.4.** Característiques del servei
- 1.5.** Àmbit territorial
- 1.6.** Principis generals del servei

2. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DELS TALLERS

- 2.1.** Objectius dels tallers
- 2.2.** Continguts a treballar
- 2.3** Persones destinatàries
- 2.4** Metodologia de la intervenció
- 2.5** Tasques a desenvolupar
- 2.6** Perfils professionals
- 2.7** Horari i calendari
- 2.8** Ubicació

3. AVALUACIÓ

- 3.1** Comissió de seguiment del servei
- 3.2** Avaluació

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

Codi validació document:
14611641623373510207



1. DISPOSICIONS GENERALS

1.1. Objecte del contracte

És objecte de la licitació la prestació del Servei d'Atenció Diürna i d'Atenció a les Famílies del Servei d'Intervenció Socioeducativa per a Adolescents (SIS ADOLESCENTS) de Vilafranca del Penedès.

1.2. Antecedents

Els serveis socials bàsics constitueixen la porta d'entrada i el primer nivell del sistema de serveis socials. Entre les funcions dels serveis socials bàsics figuren la intervenció en els nuclis familiars o convivencials en situació de risc social, especialment si hi ha menors (article 17.g de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials) i la prestació de serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents (article 17.j de la Llei esmentada).

Són els serveis socials bàsics d'atenció social els que, mitjançant els equips tècnics que els integren, detecten i intervenen en les situacions de risc. Els serveis d'intervenció socioeducativa són un recurs necessari i imprescindible per als serveis socials bàsics d'atenció social.

El servei que es licita es defineix com a recurs diürn preventiu, fora de l'horari escolar, que dona suport, estimula i potencia l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i l'esbarjo, així com compensen les deficiències socioeducatives de les persones ateses mitjançant el treball individualitzat, el grupal, la família, el treball en xarxa i amb la comunitat.

El seu objecte és el de proporcionar atenció als els menors adolescents en situació de risc afavorint el seu desenvolupament personal i integració social i l'adquisició d'aprenentatges, prevenint i evitant el deteriorament de les situacions de risc i compensant dèficits socioeducatius.

També es objecte de la present licitació, el servei d'intervenció amb famílies amb i adolescents en situació de risc, essent aquest un recurs que ofereix un conjunt d'actuacions dirigides a donar a les famílies el suport necessari perquè puguin atendre correctament el seus fill i filles en situació de risc, fomentant mitjançant el treball individual o en grup, l'adquisició d'habilitats i hàbits de conducta, tant pel que fa a capacitats personals com capacitats relacionals dirigides a disminuir la situació de risc dels fills i filles.

El seu objecte es prestar el suport necessari a les famílies amb adolescents en situació de risc per aconseguir que aquests tinguin cobertes les seves necessitat bàsiques en el nucli familiar i per evitar l'agreuement de la situació de desprotecció. Es tracta d'orientar, assessorar i donar suport a la família o unitat de convivència de l'adolescent, millorar la capacitat de la família per atendre de manera satisfactòria les necessitats de l'adolescent, promocionant les relacions familiars, la criança i les relacions entre els membres de la unitat de convivència.

Els servei que es licita és el Servei d'Intervenció Socioeducativa per adolescents (Servei d'Atenció Diürna i Servei d'Intervenció amb famílies amb adolescents en situació de risc)

Al existir també el servei d'intervenció socioeducativa de la CASA PETITA i SIS Centre Obert LA FINESTRA cal que existeixi una coordinació entre aquests serveis atès que

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

Codi validació document:
14611641623373510207



es tracta d'un únic projecte que adapta l'atenció a les famílies en funció de les edats i necessitats dels infants.

1.3. Missió del servei

Els serveis d'intervenció socioeducativa tenen com a missió fonamental assegurar que els progenitors o les persones que tinguin la tutela o la guarda dels infants o adolescents tinguin l'oportunitat d'oferir-los aquest nivell bàsic que necessiten per a un desenvolupament integral adequat (article 18.2 de la Convenció sobre els Drets de l'Infant, i articles 12.1 i 12.2, 37.3 i 37.4 i 41 de la Llei dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència).

1.4. Característiques del servei

El SIS adolescents centra la intervenció no només en els infants i adolescents en situació de risc sinó també i sobretot en les seves famílies, per capacitar-les en l'afrontament i la remissió de la situació de risc que incideix o pot incidir en el desenvolupament del seu fill o filla. L'enfocament del servei ha de perseguir:

- a) La capacitació en competències parentals, necessàries per a la cura, l'educació i el desenvolupament personal, social i afectiu dels seus fills i filles.
- b) El reforç de les seves xarxes de suport social i familiar per mantenir la seva vinculació amb l'entorn sociofamiliar.
- c) El tractament familiar adreçat a la família i als seus membres orientat a l'abordatge de les crisis familiars, els conflictes inter i intrageneracionals i sociofamiliars, i, en general, a la restauració de les disfuncionalitats familiars que han motivat la derivació de l'infant al servei.

Com a criteri general, sempre que sigui el més adient per protegir l'interès superior de l'infant, la temporalitat de l'acció amb els infants en el servei d'atenció diürna estarà relacionada amb la temporalitat de l'acció amb les seves famílies. Això ha d'afavorir la rotació dels infants i la major eficiència del servei, així com evitar l'estigmatització i respectar el principi de mínima intervenció necessària.

A nivell d'aspectes socioeducatius, els objectius d'aquest servei serien:

- a) Treballar en el medi l'assoliment progressiu de les seves responsabilitats personals i socials, amb adolescents en situació de desprotecció propers a la majoria d'edat.
- b) Millorar les seves habilitats socials, reforçar les seves xarxes de suport social i familiar i aconseguir que es vinculin a altres serveis o projectes.
- c) Proporcionar un referent adult proper que intervé i acompanya l'adolescent als recursos i serveis del territori, i que media en els possibles conflictes amb l'entorn (amb la família, amb els serveis que atenen l'adolescent, etc.)

1.5. Àmbit territorial

L'àmbit territorial de prestació del servei serà el municipi de Vilafranca del Penedès.

1.6. Principis generals del servei

Els principis són els que marca la Llei 12/2007 de serveis socials.

- Universalitat: els poders públics han de garantir a tothom el dret d'accés als serveis socials i llur ús efectiu en condicions d'igualtat, equitat i justícia redistributiva.

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica



- Responsabilitat pública: Els poders públics han de promoure la prestació de serveis a la infància i la cooperació interadministrativa i entre els diferents serveis/recursos.
- Globalitat: l'atenció a la infància s'ha de fer de manera integral, tot evitant el tracte parcial.
- Interès superior dels infants: les polítiques públiques han de ser avaluades des de la perspectiva dels infants i adolescents per garantir que inclouen els objectius i accions pertinents que puguin satisfer aquest interès superior; a l'avaluació han de participar activament les persones infants i adolescents. És el principi inspirador de totes les decisions i actuacions que els afectin. Per determinar aquest interès superior s'atendrà a les necessitats i drets dels infants i adolescents, tenint en compte la seva opinió, els seus anhels i aspiracions i la seva individualitat.
- Ciutadania activa: els poders públics han de vetllar per l'exercici efectiu dels drets dels infants, incloent-hi la participació.
 - Prevenció: les polítiques públiques s'han d'orientar sistemàticament vers la superació de les causes que provoquen els problemes. L'actuació professional ha de ser proactiva en la previsió i detecció de les situacions de risc.
 - Continuitat dels serveis: el sistema de serveis socials ha de garantir la continuïtat en el temps de les prestacions.
 - Desenvolupament de les potencialitats personals en un context de benestar social: s'ha de garantir el desenvolupament personal lliure, integral i harmònic dels infants i adolescents.
 - Protecció davant els maltractaments: tot infant i adolescent ha de ser protegit davant qualsevol tipus de maltractament i els poders públics tenen l'encàrrec de crear dispositius per a la prevenció, detecció i tractament d'aquestes situacions.
 - Transversalitat i coordinació: l'atenció a les necessitats socials i individuals dels infants i adolescents requereix la intervenció coordinada i transversal dels diferents sistemes de protecció social, de promoció de les persones tant des de la perspectiva dels poders públics com incorporant, i reconeixent, el paper de la iniciativa social.
 - Normalització: s'ha de tendir a facilitar que els infants es desenvolupin en el seu entorn familiar i social.
 - Subsidiarietat: s'ha de garantir la intervenció més eficaç des del nivell més proper possible a l'infant i adolescent.

2. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

2.1. Objectius

Objectius Generals del SIS

a) Servei Atenció diürna

- Oferir un espai d'atenció lúdic, educatiu i d'integració als infants amb situació de risc del municipi.
- Donar suport, estimular i potenciar l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat del menor.
- Afavorir el desenvolupament personal a través de la vivència de relacions positives entre companys i entre infants i adults en les que imperi el respecte, el diàleg i l'afectivitat; augmentant així els factors de protecció i resiliència.
- Implicar les famílies en el desenvolupament bio-psico-social de l'infant.
- Incrementar les competències marentals i parentals acompanyant i orientant les famílies en els processos educatius que afecten els seus fills i filles.
- Compensar dèficits socioeducatius.

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

Codi validació document:
14611641623373510207



- Facilitar la participació social de les famílies en el seu medi o entorn més proper.
- Intervenir per a la comunitat, des de la comunitat i amb la comunitat per a aconseguir processos de millora i transformació dels barris i dels propis centres.
- Prevenir i evitar el deteriorament de les situacions de risc compensant dèficits socioeducatius

b) Servei d'atenció a les famílies

- Orientar, assessorar i donar suport a pares i mares, des d'una perspectiva familiar, grupal i constructiva, per tal de millorar les seves competències i funcions parentals.
- Promoure el diàleg i la millora en la comunicació com a eina bàsica en la resolució dels conflictes diaris.
- Fer els pares i mares protagonistes i responsables de la seva parentalitat.
- Treballar l'empatia envers als altres i la relació entre iguals.
- Derivar a altres serveis aquells casos que ho requereixin.

2.2. Continguts a treballar

El contingut a treballar en Servei d'Atenció Diürna i Servei d'Atenció a les Famílies del Servei d'Intervenció Socioeducativa per a Adolescents són les que es desprenen de les línies que caracteritzen la intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents i són els següents:

- **L'educació activa:** L'educació que entén l'infant com a subjecte del seu procés i respecta les fases de la seva pròpia evolució. En les intervencions familiars s'aplica el mateix principi.
- **L'educació integral:** L'educació que afavoreix i posa a disposició de l'infant els elements necessaris per tal d'assolir un grau òptim de maduresa com a persona i esdevenir membre actiu de la societat, treballant tots els àmbits del menor: físic, psíquic, afectiu, social i cultural.
- **L'educació intercultural:** L'educació que afavoreix la convivència i la relació entre les diverses cultures.
- **La coeducació:** L'educació en condicions d'igualtat d'oportunitats i drets entre nens i nenes, amb l'objectiu que creixin en el respecte i la valoració mútua.
- **L'educació en valors:** L'educació dels infants i les seves famílies en els valors de la democràcia, la tolerància, el respecte i la valoració de la diversitat i les diferències d'opinions, opcions i orientacions personals.
- **Competències parentals:** cal incloure tant les capacitats parentals (donar resposta adequada i adaptada a cada etapa evolutiva, capacitat de vincular-se i empatia) i les habilitats parentals (models de criança, participació en xarxes socials i ús de recursos comunitaris)

2.3 Persones destinatàries

Aquest servei va adreçat a les persones entre 12 i 16 anys i a les seves famílies, derivades des dels equips bàsics d'atenció social de l'Ajuntament de Vilafranca del Penedès.

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

Codi validació document:
14611641623373510207



2.4 Metodologia de la intervenció

La metodologia adoptada en el SIS adolescents, **el servei d'Atenció Diürna i Servei d'Atenció a les Famílies**, s'estructurarà a través de diferents accions i intervencions diferenciades:

- **Espai Adolescent (de 16 a 20h):** Es durà a terme un dia a la setmana , dilluns, el qual estarà distribuït en diferents moments:
 - **Espai d'acollida i berenar (de 16h a 17.30) :** Es tracta de l'espai on es reben els i les adolescents, i on s'estableix un clima distès que faciliti la socialització i la vinculació. També és un espai d'atenció individualitzada i realització de tutories entre l'educador referent i l'adolescent.
 - L'empresa adjudicatària serà el responsable de la compra del berenar , disposant d'una assignació pressupostària per aquest concepte contemplada en la licitació.
 - **Reforç educatiu (de 17.30h a 18.30h):** Espai diferenciat en dos ambients. Per una banda, un espai per aquells adolescents que es mantenen vinculats al sistema educatiu. Per altra banda, un segon ambient destinats a aquells adolescents amb una manca de motivació pel sistema educatiu, desvinculats i adolescents que participen el projectes especials dintre del sistema educatiu i no tenen deures.
 - **Taller /activitats (18.30h a 19.30h):** En aquest espai, els adolescents participen en diferents activitats escollides per ells mateixos en base a un ventall de diferents possibilitats, sempre mantenint un equilibri en les activitats, de caràcter esportiu, lúdic, artístic, habilitats, emocional i activitats d'aprenentatge-servei.
- **Espai Socioeducatiu (2 dies setmanals de 16h a 19.30h, dimarts i dijous)**
 - Espai d'Intervenció familiar de 45 min de durada quinzenalment on treballar habilitats comunicatives, de relació de resolució de conflictes, vinculació i empatia... dins l'àmbit de la familiar o convivencial.
- **Espai Familiar (1 dia setmanal, dimecres, de 16 a 20h)**
 - Espai relacional per a que la família pugui tenir un espai compartit entre els seus membres i tinguin tenir al mateix temps un espai de relació amb altres famílies on compartir experiències, alegries i inquietuds..

Tot i aquesta estructura, també es plantejaran sessions com les xerrades, visites a domicilis o intervenció d'algun espai socioeducatiu en el domicili, si s'escau.

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

Codi validació document:
14611641623373510207



La metodologia adoptada en el SIS adolescents, per tal de desenvolupar el programa/servei serà:

- **Servei d'atenció als adolescents (SAD):** servei diürn preventiu, fora de l'horari escolar, per a donar suport, estimular i potenciar l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i l'esbarjo, compensant les deficiències socioeducatives dels i les adolescents mitjançant el treball individualitzat, el grupal, la família, el treball en xarxa i amb la comunitat
- **Espai Socioeducatiu (SAD i SAF)** Espai d'Intervenció Familiar per tal d'oferir assessorament i suport al nucli familiar en les seves dinàmiques relacionals, resolució de conflictes, habilitats comunicatives, vetllar per a una vinculació segura...
- **Espai familiar (SAF):** espai de relació entre les famílies per tal de compartir experiències , inquietuds i dubtes... en l'educació dels seus fills i filles en l'etapa adolescent. Es tant un espai per a donar suport els pares i mares com un espai perquè els joves es puguin trobar i compartir un temps ja sigui amb els seus pares i mares o bé amb altres adolescents
- **Tutories Individual adolescents:** Espai individual per a fer el seguiment de l'adolescent
- **Entrevistes Pares i mares (matins).**
- **Coordinacions internes i externes**
- **Treball comunitari**

☐☐ Els projectes, activitats i tasques podrien ser modificades en funció de les necessitats del servei per aconseguir amb els seus objectius segons contracte programa

Amb tot plegat es duu a terme:

1) Atenció individual i familiar:

- a) Acol·lir l'adolescent i la seva família i donar-los a conèixer el servei.
- b) Promoure la convivència i el respecte mutu.
- c) Observar l'adolescent i intervenir per reduir la situació de risc i prevenir situacions de desprotecció.
- d) Elaborar un Pla de Treball Familiar de cadascun dels adolescents i la seva família.
- e) Seguiment i avaluació del Pla de Treball Familiar.
- f) Fer responsables els pares i mares de l'atenció i cura dels seus fills i filles i fer partícip l'adolescent en el seu projecte educatiu.
- g) Programar, portar a terme i avaluar les activitats lúdico-educatives.
- h) Realitzar coordinacions mensuals amb el servei bàsic d'atenció social (SBB); trimestrals amb Centre educatiu i amb Salut.
- i) Facilitar el coneixement i la participació en altres recursos de la comunitat.

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

PLAN_GEN_SIGN
43/2023/1408

Codi validació document:
14611641623373510207



- j) Conèixer les necessitats i potencialitats de la família, així com la seva motivació.
- l) Promocionar els lligams emocionals i les relacions familiars i de parentalitat positiva, entre infants i adults de referència, unitat de convivència, així com la vinculació amb el territori i la resta de xarxes i serveis.
- m) Orientar, assessorar, recolzar i proporcionar suport en la criança i l'educació de la família o unitat de convivència de l'adolescent.
- n) Millorar la capacitat de la família per atendre de manera satisfactòria les necessitats de l'adolescent realitzant tasques d'intervenció de suport, acompanyament, capacitació i tractament; mitjançant els Espai familiars, Espais Socioeducatius, Entrevistes i Visites a Domicili.

2) Gestió de protocols i procediments vinculats al servei:

- a) Elaborar el projecte educatiu i la memòria anual del servei, que hauran de ser validats per personal tècnic dels serveis socials municipals i aprovats per la regidoria que tingui les competències en aquesta matèria.
- b) Responsabilitzar-se dels grups d'adolescents usuaris del servei.
- c) Planificar, organitzar, efectuar i avaluar les activitats d'acord amb el projecte educatiu del Centre.
- d) Gestionar la documentació derivada dels processos de treball.
- e) Dur a terme el funcionament ordinari del centre: comunicats a les famílies, autoritzacions de les activitats i sortides, etc.
- f) Adquirir el material i els serveis complementaris necessaris per al funcionament del Centre.

3) Coordinació amb la resta dels serveis socials bàsics municipals i amb agents externs:

- a) Coordinar-se amb els equips de la resta de serveis socials bàsics municipals i, a través d'aquests, amb serveis socials especialitzats, serveis educatius, entitats i altres agents de la comunitat, per tal de garantir una atenció integral i detectar les seves necessitats, promovent el treball en xarxa.
- b) Col·laborar en actuacions comunitàries al municipi.
- c) Dur a terme activitats que tendeixin a evitar l'estigmatització del col·lectiu usuari donant a conèixer el servei en el seu entorn.
- d) Contribuir a la formació d'alumnes de pràctiques.

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

Codi validació document:
14611641623373510207



2.6 Perfils professionals

PERFIL PROFESSIONAL	HORES/SETMANA	GRUP D'INTERVENCIÓ
Coordinadora i educadora	30 /set.	SIS Adolescents de 12 a 16 anys: - Servei d'atenció als adolescents (SAD) -Espai Socioeducatiu (SAD i SAF) -Espai familiar (SAF) -Tutories Individual adolescents (SAD) -Entrevistes Pares i mares (matins). -Coordinacions internes i externes -Treball comunitari - Registres de la Intervenció, elaboració de memòries...
Educadora	30 h/set.	SIS Adolescents de 12 a 16 anys: - Servei d'atenció als adolescents (SAD) -Espai Socioeducatiu (SAD i SAF) -Espai familiar (SAF) -Tutories Individual adolescents (SAD) -Entrevistes Pares i mares (matins). -Coordinacions internes i externes -Treball comunitari - Registres de la Intervenció, elaboració de memòries...

2.7 Horari i calendari

El SIS adreçat **als adolescents i les seves famílies**, l'estructura que presenta aquest servei és la següent

DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVENDRES
De 8.30 a 13.30 reunions, coordinacions, gestions, registres, ...	9.30 a 13.30 reunions, coordinacions, gestions, registres, ...	8.30 a 13.30 reunions, coordinacions, gestions, registres, ...		
De 16 a 16.30 preparació	15.30 16.30 Espai Socioeducatiu	De 16 a 20h Espai Familiar	15.30 16.30 Espai Socioeducatiu	
16.30h-17.30h acollida i berenar	16.30 17.30 Espai Socioeducatiu		16.30 17.30 Espai Socioeducatiu	
17.30h-18.30h reforç	17.30 18.30 Espai Socioeducatiu		17.30 18.30 Espai Socioeducatiu	
18.30h-19.30h activitat	18.30 19.30 Espai Socioeducatiu		18.30 19.30 Espai Socioeducatiu	
19.30h-20.00h treball famílies				

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

Codi validació document:
14611641623373510207



Durant mes de juliol ,es realitzen el seguiment de les activitats de lleure d'estiu dels adolescents, entrevistes i seguiment amb els pares i mares d'aquests adolescents, entrevistes amb els/les adolescents de tancament de curs, coordinacions amb les referents tècniques de cada cas, preparació del curs posterior i avaluació del servei. L'estructura que presenta és la següent:

HORARIS	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVENDRES
08.30h- 14.30h	reunions, coordinacions, gestions, registres, ... entrades , tancaments, memòria sementral entrevistes de seguiment...	reunions, coordinacions, gestions, registres, ... entrades , tancaments, entrevistes de seguiment...	reunions, coordinacions, gestions, registres, ... entrades , tancaments, entrevistes de seguiment...	reunions, coordinacions, gestions, registres, ... entrades , tancaments, entrevistes de seguiment...	reunions, coordinacions, gestions, registres, ... entrades , tancaments, entrevistes de seguiment...

Període de NO obertura al Públic i Tancament del Servei per vacances:

Nadal: de 25 a 31 de desembre (ambdós inclosos).

Període de Setmana Santa

Estiu: de l'1 al 31 d'agost (ambdós inclosos).

2.8 Ubicació

Més enllà que es puguin fer servir de forma puntual altres espais municipals (sempre en coordinació amb l'àrea gestora dels espais que correspongui) el servei te adscrit un espais específics per al desenvolupament principal de la seva activitat.

El servei s'ubicarà a l'espai que l'Ajuntament té a la Plaça Doctor Bonet destinat a aquesta finalitat

3. AVALUACIÓ

3.1 Comissió de seguiment del servei

Durant la prestació del servei es reunirà una comissió, que serà la següent:

- ☐ Comissió per al seguiment del servei, que tindrà caràcter mixt, i estarà formada per un/a tècnic/a de Serveis Socials de l'ajuntament i un/a tècnic/a de l'empresa adjudicatària, la qual es reunirà amb una periodicitat mensual amb l'objectiu de millorar l'eficàcia i l'eficiència del servei, avaluant resultats i proposant millores.

Les funcions d'aquesta comissió seran les de revisar i establir criteris de

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

Codi validació document:
14611641623373510207

Cort 14 · 08720 Vilafranca del Penedès
938 920 358 · www.vilafranca.cat



PLAN_GEN_SIGN
43/2023/1408

treball i/o funcionals.

3.2 Avaluació

Es realitzarà anualment una revisió i avaluació del nivell de qualitat del servei prestat per l'empresa adjudicatària .

L'avaluació s'anirà desenvolupant al llarg del desenvolupament del servei. En tot el procés d'avaluació es tindran presents tant els elements qualitatius com quantitatius.

- a) Assistència i grau de compromís dels usuaris
- b) Ajustament de la proposta tècnica als objectius previstos per part de l'empresa
- c) Grau de satisfacció dels usuaris
- d) Grau de satisfacció de l'entitat contractant
- e) Grau de resposta a situacions contingents imprevistes en la planificació inicial

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

Codi validació document:
14611641623373510207

