

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SERVEIS de personal socioeducatiu i de lleure per la organització i dinamització de serveis, activitats infantils i familiars de la Xarxa de Centres Cívics Municipals

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

- El present contracte de serveis té per objecte la organització i dinamització de serveis i activitats infantils i familiars de la Xarxa de Centres Cívics de Tarragona.
- La prestació del servei és realitzarà principalment en els diferents Centres Cívics de la ciutat, concretament:
 - Centre Cívic de Bonavista, Carrer 11, núm 13
 - Centre Cívic de Llevant, C/ Major s/n
 - Centre Cívic de Sant Pere i Sant Pau, C/ Camí pont del diable
 - Centre Cívic de Sant Salvador, Avda, dels pins s/n
 - Centre Cívic de Torreforta, plaça del tarragonès s/n
 - Centre Sociocultural de la Part Alta (*) C/ Puig de'n Pallars s/n
- Tanmateix, l'activitat podrà traslladar-se a un altre espai si la organització ho requereix i gaudeix d'autorització municipal, sense que això suposi una modificació del contracte.
- Els serveis a desenvolupar s'adrecen:
 - De forma preferent a infants de 0 a 12 anys i les seves famílies, de la ciutat de Tarragona.
 - A les escoles i entitats de lleure de la ciutat.
 - A les iniciatives sorgides del teixit associatiu que siguin de caire lúdic-educatiu que s'adrecin a la població infantil.

MARC D'ACTUACIÓ:

- La llei 14/2010 dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, que reconeix que infants i a adolescents tenen drets a rebre una formació integral en el temps de lleure.
- El marc normatiu que regeix aquest contracte està regulat pel decret 94/2009 de 9 de juny, de la Generalitat de Catalunya, que estableix el règim jurídic de les ludoteques.
- En el cas de les sortides que es realitzen fora del equipaments, cal tenir present el decret 137/2003 de 10 de juny, de la Generalitat de Catalunya, de regulació de l'activitat d'educació en el lleure.
- L'Ajuntament de Tarragona té competències en l'àmbit de l'ocupació del temps lliure, d'acord amb l'art.25 i següents de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, i en l'àmbit de la regulació i la gestió dels equipaments de lleure i promoció d'activitats, d'acord amb l'article 84.2 de la Llei Orgànica 6/2006, de 19 de juliol, per la qual s'aprova l'Estatut d'autonomia de Catalunya.

DESCRIPCIÓ I OBJECTIUS DELS SERVEIS A PRESTAR:

l'Ajuntament de Tarragona, en virtut de les competències delegades en l'àmbit de l'ocupació del temps lliure, determina les directrius de la política municipal dels equipaments de proximitat.

L'adjudicatari haurà de desenvolupar els següents **serveis**:

SERVEI DE LUDOTECA I JUGOTECA

Servei de Ludoteca:

El funcionament ordinari de la ludoteca es basarà en una oferta lúdica diària per als infants entre 0 i 12 anys i les seves famílies, en horari extraescolar.

Aquesta oferta s'haurà de centrar en els objectius esmentats en el present plec.

Els espais acolliran diferents racons d'activitats i tipologies de jocs, amb recursos i joguines adients que permetin combinar el joc lliure amb l'activitat dirigida.

Caldrà organitzar els grups d'infants garantint una homogeneïtat d'edat, adaptant els horaris i els espais.

El servei de ludoteca ha d'incloure:

- Joc lliure: El joc lliure serà l'eix principal d'activitat de la ludoteca. En aquest sentit, la selecció del fons lúdic haurà de respondre a una tria acurada i tenir present les característiques dels infants quan a edat i interessos.
- Joc d'exercici: Material d'alt contingut sensorial i motor. En aquest ventall s'hi inclouran, sonalls, miralls, passejadors, elements de psicomotricitat, etc.
- Joc simbòlic: Són les joguines a partir de les quals l'infant podrà imitar accions de la vida quotidiana del món dels adults.
- Jocs de construcció: Jocs de construcció amb blocs, amb simulació d'eines reals, etc.
- Jocs de taula: jocs de taula, adaptats per cada grup d'edat i desenvolupament de l'infants.

TOTS ELS JOCS I JOGUINES, hauran d'incorporar la perspectiva de gènere, no han de ser bèl·lics i tenir en compte adaptacions per infants amb capacitats diverses.

- **Servei de préstec**: L'adjudicatari haurà d'establir un sistema de servei de préstec que consistirà a deixar portar al domicili de l'infant jocs i joguines del fons lúdic de l'equipament. Aquest fons també haurà d'estar disponible per altres serveis (Serveis socials, escoles, etc) o per esplais i escoles del territori.
- **Espai de jocs i activitats a l'aire lliure**: Les Ludoteques és troben ubicades a la Xarxa de Centres Cívics municipals, aquest equipaments disposen de pati o plaça on els infants i les seves famílies poden desenvolupar activitats a l'aire lliure.

Servei de jugoteca:

La jugoteca és un servei adscrit a la ludoteca, que s'elabora a requeriment tècnic després d'una demanda social o necessitat detectada per l'equip professional, però que no té la dimensió de ludoteca.

S'oferirà un servei basat exclusivament en el joc i taller dirigit segons les condicions de l'espai on s'ubica. És un servei complementari al servei de la Xarxa Municipal de Ludoteques i s'ha d'efectuar en horaris diferents i si s'escau en emplaçaments diferents.

És un servei versàtil i haurà de poder-se gaudir des dels 0 als 18 anys principalment, adaptant el material a cada jugoteca. Pot incloure activitat intergeneracional. És realitzarà principalment els dissabtes al matí.

a) Objectius del servei de ludoteca i jugoteca:

- el dret de l'infant i de la seva família a gaudir del joc
- Oferir el marc i els recursos lúdics adequats a la ciutadania perquè puguin desenvolupar activitats lúdiques i d'esbarjo i afavorir actituds solidàries i de tolerància.
- Estimular l'afecció a les activitats lúdiques com a eina d'integració social i de comunicació intergeneracional.
- Efectuar actuacions dinamitzadores dels diferents grups d'usuaris i usuàries.
- Desenvolupar un espai lúdic i d'aprenentatge inclusiu.
- Informar i assessorar sobre els usos de la juguina i els jocs.

SERVEI D' AULA D'ESTUDI

L'adjudicatari s'encarregarà de la gestió de l'aula d'estudi, actual, ubicada al Centre Cívic Bonavista.

L'objectiu principal d'aquest servei és l'acompanyament i assessorament en tècniques d'estudi per a infants i joves de 6 a 16 anys.

Serà necessari assegurar un fons documental aportat per l'empresa adjudicatària en matèria de reforç escolar i tècniques d'estudi.

Es podran acollir, si l'espai ho permet, altres edats que requereixin un espai per poder estudiar en un ambient que així ho permeti.

b) Objectius servei Aula d'estudi:

- Afavorir hàbits d'estudi i organització de tasques escolars.
- Garantir un espai d'estudi adequat a tothom.
- Informar i assessorar sobre tècniques i hàbits d'estudi.

PROJECTE MENUTS: ESPAI FAMILIAR: (0 a 3 anys)

S'oferirà un servei d'espai familiar i criança compartida a infants d'entre 0 i 3 anys i les seves famílies, completament diferenciat de l'oferta ordinària de la ludoteca i amb l'espai adaptat a les necessitats de les activitats.

S'oferirà principalment en horari de matins i sempre amb presència d'un familiar i/o tutor/a responsable, i sota la supervisió d'un tallerista titulat en l'àmbit del lleure educatiu, que desenvoluparà activitats relacionades amb el desenvolupament integral de l'infant basades sobretot en el desenvolupament i coordinació de les capacitats sensorials i motores.

PROJECTE LUDOESCOLA: VISITES I ASSESSORAMENT PER ESCOLES I/O ENTITATS D'EDUCACIÓ EN EL LLEURE

L'empresa adjudicatària en coordinació amb els responsables de cada equipament, elaboraran un catàleg de recursos que inclogui una programació de visites escolars i d'entitats així com de sessions d'assessorament tècnic sobre la importància del joc i la juguina en l'educació i el lleure, que es podrà també oferir a professionals, monitors i monitores de lleure.

El programa de visites concertades per a escoles i o centres d'educació en lleure facilitarà que els infants i docents o responsables puguin fer ús de les instal·lacions i del fons lúdic de la ludoteca de manera complementària a la seva tasca educativa.

Aquestes visites podran ser lliures o dirigides, però sempre sota la supervisió tècnica de l'equip de ludoteca, i s'hauran de realitzar fora de l'horari de funcionament ordinari.

PROGRAMACIÓ INFANTIL I FAMILIAR DELS EQUIPAMENTS:

Tallers vinculats al servei de Ludoteca:

L'empresa adjudicatària s'encarregarà de la coordinació referent a la programació infantil i familiar del centre cívic on es trobi ubicat el servei de ludoteca. Aquesta programació és realitzarà amb el responsable de l'equipament de proximitat i haurà de incorporar activitats infantils i familiars de caràcter monogràfic o cicles culturals de proximitat com contacontes, titelles i similars.

Servei de suport: CAPACITATS DIVERSES

L'empresa adjudicatària ha d'oferir un total de **50 hores anuals** per realitzar reforç en activitats i serveis que hi participin infants amb capacitats diverses.

ALTRES ACTIVITATS EXTRAORDINÀRIES A DESENVOLUPAR:

- a) Participació en el PARC de NADAL de Tarragona. Durant el període de vacances escolars de Nadal, el servei de ludoteca s'adaptarà i s'haurà d'incorporar a la dinàmica de treball del Parc de Nadal, la concreció de dates i d'espais és coordinarà amb el responsable del contracte designat per l'Ajuntament de Tarragona.
- b) Per al dia internacional del joc i la joguina i el dia internacional dels drets dels infants, s'organitzaran activitats extraordinàries, aquestes podran ser de manera conjunta amb altres agents del territori.
- c) Participació en una programació més amplia, com carnavals o setmanes culturals aquesta també pot ser organitzada pel propi servei o en col·laboració amb entitats i / o altres serveis municipals.

Durant els dies de lliure disposició de les escoles de referència del territori el servei de ludoteca s'adaptarà a les necessitats de les famílies i oferirà serveis en horari de matins. Es podrà organitzar una programació específica amb activitats diversificades com sortides, tallers o visites culturals. Durant els mesos de juliol i agost el servei romandrà tancat.

PARTICIPACIÓ:

Per part de l'adjudicatari serà necessari assegurar els mecanismes per garantir la participació dels infants i les seves famílies en la dinàmica i en la programació del servei. L'empresa adjudicatària haurà d'establir un sistema per conèixer la valoració del servei per part de les persones usuàries, aquest sistema s'ha de poder adaptar per als diferents grups d'edat que siguin usuàries del servei.

Tanmateix, la prestació dels serveis poden quedar subjectes a les mesures de prevenció fixades per les autoritats sanitàries.

CRITERIS D'ACCÈS:

Hi haurà una única via d'accés a través de la inscripció realitzada pels familiars del nen o nena. La persona legalment responsable de la menor ha de signar un document on autoritzi la seva estada a l'equipament i on accepti les condicions del funcionament intern i el règim de responsabilitat del centre. L'autorització ha de ser registrada i s'actualitzarà anualment. Tots els equipaments demanaran les autoritzacions necessàries, per a l'ús de les dades personals dels menors i de la seva imatge, per tal de complir la Llei de protecció de dades en vigor, i tot allò que reguli directament l'Ajuntament de Barcelona. Igualment, a cada infant tindrà una fitxa de dades mèdiques i l'autorització respecte a la persona que el pot recollir.

S'entén que aquest fons de dades personals són secretes, són d'obligada garantia de seguretat en la seva conservació i que han de ser retornades a l'Ajuntament de Tarragona, d'acord al que s'indiqui des d'aquesta institució, un cop acabada la prestació de serveis.

PERSONAL NECESSARI I TASQUES A DESENVOLUPAR:

Per cada servei de ludoteca, serà necessari:

1. **(1) ANIMADOR SOCIOCULTURAL:** Coordinador de Ludoteca a 15 h / setmana (per 5 ludoteques)

Amb les següents funcions:

- Programació i atenció directa
- Manteniment i cura del fons lúdic
- Gestió de les inscripcions del servei.
- Coordinació de l'activitat infantil i familiar de tot l'equipament i en coordinació amb el responsable municipal de l'equipament.
- Responsable del servei de ludoteca, ubicada a l'equipament.
- Coordinació i execució del projecte Menuts i Ludoescola.
- Personal a càrrec: Monitores, Talleristes.
- Participació en reunions amb entitats i serveis del territori on s'ubica.

1. **(1) ANIMADOR SOCIOCULTURAL:** Coordinador CC LLEVANT 3 h / setmana

2. **(1) Monitor** a 15/h setmana (per 5 ludoteques) + **1 monitor** a 5 h/ setmana (per CC LLEVANT)

Amb les següents funcions

- Atenció directa als infants
- Manteniment i cura del fons lúdic
- Suport al coordinador de zona.

Per cada servei **d'aula d'estudi** (1) serà necessari.

1. Tallerista a 15 h a la setmana.
- Programació i atenció directa

- Manteniment i cura del fons bibliogràfic
- Manteniment i cura de l'equip informàtic.
- Gestió de les inscripcions.
- Coordinació amb l'equip del servei de ludoteca per desenvolupar accions conjuntes.

Les persones professionals que és contractin com a coordinadores hauràn de tenir la titulació d'animador sociocultural o títol de grau superior de la família professional dels serveis socioculturals i a la comunitat.

Les persones professionals que és contractin com a monitores hauran de tenir el títol de monitora de lleure certificat o les homologacions que li corresponguin.

El personal ha de comptar també amb els recursos necessaris per desenvolupar les funcions encomanades. La selecció de l'equip va a càrrec de l'empresa adjudicatària. En cas de baixa o absència l'empresa està obligada a la immediata substitució.

ALTRE PERSONAL:

REFORÇ ACTIVITATS CAPACITATS DIVERSES

Pel tal que els infants amb diversitat funcional puguin accedir als serveis que es desenvolupen a través de les ludoteques municipals i se'ls pugui garantir l'atenció adequada, l'empresa adjudicatària haurà de contractar personal qualificat de suport específic. Aquest personal contribuirà a l'autonomia de l'infant amb un alt grau de dependència per tal que pugui participar en les activitats proposades. Per cobrir aquest supòsit el pressupost estarà dotat amb una bossa de 50 hores anuals.

PARC DE NADAL:

El servei de parc de nadal ha de ser desenvolupat per personal que presta els serveis en les ludoteques municipals al llarg del curs escolar. Per al parc de nadal és necessari:

Un tècnic grau superior – Animador Sociocultural amb les següents funcions:

- Identificar el material i recursos de les ludoteques municipals que s'han de traslladar a l'espai on s'ubicarà la Ludoteca del Parc de nadal .
- Coordinació del personal adscrit el parc de nadal.
- Desenvolupar les activitats i programes previstos durant el Parc infantil de nadal.
- Muntatge i desmuntatge de l'espai habilitat com a ludoteca al parc infantil de nadal.
- Elaboració de programació i memòria de l'estada al parc de nadal.
- Identificar i traslladar incidències al responsable del contracte.

2 monitors de temps de lleure amb les següents funcions:

- Suport al responsable directe en el muntatge i desmuntatge del parc de nadal.
- Suport en la programació i redacció de memòria del projecte.
- Desenvolupar els programes i activitats encomanades.
- Gestió de les incidències i trasllat a la persona superior.

- Atenció directe de les persones participants en el projecte.

QUADRE RESUM, SERVEIS I PERSONAL NECESSARI:

(QUADRE EXCEL

El nombre total d'hores per cada categoria contempla les hores d'acció directa i de programació i seguiment. Tanmateix el volum total d'hores és de caràcter orientatiu segons la demanda del servei.

Amb aquesta distribució d'hores i categories professionals necessàries per al desenvolupament del servei, resulta una estimació d'hores anual per cada categoria de:

Categoria professional segons Conveni del lleure	Previsió anual d'hores
Tallerista	760
Tècnic grau superior	2993
Monitor de lleure	2923

Tanmateix la Xarxa de Centres Cívics pot autoritzar l'obertura de nous serveis si gaudeixen d'autorització municipal i sense comporti una modificació del contracte.

Competències i Capacitats:

Competències:

Per tal de poder desenvolupar les funcions descrites en el punt anterior es requerirà que el professional tingui també les següents competències:

- Empatia amb els usuaris i les usuàries.
- treball en equip.
- Habilitats comunicatives.
- Ser respectuós.
- Ser responsable.
- Ser discret.

Capacitats:

L'empresa haurà de garantir que els seus treballadors tinguin un perfil professional el qual ha de partir d'unes característiques personals i d'uns coneixements mínims:

- Capacitat de relació
- Experiència en tasques d'educació en el lleure
- Persona discreta
- Capacitat física per desenvolupar les diferents tasques assenyalades en aquest plec.
- Capacitat d'expressió oral i escrita
- Aptitud per col·laborar amb altres professionals.
- Actitud de respecte i manteniment del secret professional.

FORMACIÓ:

L'adjudicatari haurà de promoure i vetllar per la convenient actualització i millora de la formació del personal per adequar-se contínuament a les necessitats que puguin sorgir en el temps de prestació del servei, amb un mínim de 20 hores anuals per empleat/da. Serà imprescindible afegir-ne 10 hores anuals on la formació del personal sigui en matèria d'atenció a infants amb capacitats diverses.

L'adjudicatari haurà de garantir la presència de professionals en practiques i també la incorporació de personal voluntari en el camp de l'animació sociocultural i el lleure, sense que vagi en detriment del personal laboral contractat.

HORARIS I CALENDARI

SERVEI DE LUDOTECA, ubicada en la Xarxa de Centres Cívics, prestaran servei al públic com a mínim:

- De dilluns a divendres de 17 a 20 hores, amb 30 minuts de flexibilitat a l'inici o al final de la jornada per donar resposta a l'organització del servei. També dos matins de 9.30 a 11.30 per donar cobertura a l'espai familiar (0 a 3 anys). I principalment des de la primera data lectiva d'octubre fins la darrera data lectiva de juny de l'any següent, emmarcat pràcticament en el curs escolar.
- La darrera setmana de setembre, la ludoteca i l'aula d'estudi estarà tancada al públic servirà per organitzar conjuntament amb el departament de Centres Cívics la planificació i organització dels serveis i activitats.
- També s'hauran de planificar les activitats obertes indicades en l'apartat altres activitats, a excepció del parc de nadal que tindrà la seva pròpia calendarització.
- Ens els dies de lliure elecció de les escoles, és farà una programació específica diferenciada i en horari diferent de l'oferta habitual.
- Durant el mes de juliol, agost i setembre el servei romandrà tancat, així com els dies festius del calendari laboral anual.
- És possible que s'incloguin en la planificació, activitats en dissabte al matí, aquestes han d'incloure suport a la programació d'espectacles i/o activitats culturals. En cap cas l'equipament estarà obert sense personal de suport auxiliar a la recepció.

SERVEI: AULA D'ESTUDI, ubicada al Centre Cívic de Bonavista

- De dilluns a divendres de 17 a 20 hores, amb 30 minuts de flexibilitat a l'inici o al final de la jornada per donar resposta a l'organització del servei. I principalment des de la primera data lectiva d'octubre fins la darrera data lectiva de juny de l'any següent, emmarcat pràcticament en el curs escolar.
- La darrera setmana de setembre, l'aula d'estudi estarà tancada al públic servirà per organitzar conjuntament amb el departament de Centres Cívics la planificació i organització dels serveis i activitats.
- També s'hauran de planificar les activitats obertes indicades en l'apartat altres activitats, a excepció del parc de nadal que tindrà la seva pròpia calendarització.
- Ens els dies de lliure disposició, és farà una programació específica diferenciada i en horari diferent de l'oferta habitual.

- Durant el mes de juliol, agost i setembre el servei romandrà tancat, així com els dies festius del calendari laboral anual.
- És possible que s'incloguin en la planificació, activitats de cap de setmana, aquestes han d'incloure suport a la programació d'espectacles i/o activitats culturals. En cap cas l'equipament estarà obert sense personal de suport auxiliar a la recepció.
- Només en el cas que sigui necessari s'estendrà resum per escrit per elevar-ho als diferents nivells de coordinació.

Consideracions:

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar dos (2) uniformes a cada treballador/a, cada uniforme ha d'estar adaptat al calendari estacional, que hauran de ser entregats abans de la realització del servei, així com una targeta identificativa de l'empresa adjudicatària, amb la seva imatge corporativa i amb el nom del treballador en qüestió.

La formació de les persones treballadores ha de ser la que marca el conveni del lleure per cada categoria professional que es descriu en el present plec i que correspon a:

- TÈCNIC DE GRAU SUPERIOR
- MONITOR DE LLEURE
- TALLERISTA

Seguiment i control del treball a desenvolupar:

Per portar a terme el control per part dels tècnics i tècniques municipals del bon funcionament de les tasques a realitzar, així com de les incidències dels equipaments s'establiran els següents mecanismes:

- El contractista ha de designar un/a interlocutor/a per al seguiment del contracte i la coordinació del servei per garantir un sistema àgil de comunicació amb la responsable del contracte a fi que es pugui informar amb la major brevetat possible de qualsevol incidència que succeeixi en la prestació del servei. Serà la persona que donarà les instruccions i ordres als professionals adscrits al contracte.
- L'empresa, a través d'un full de control propi, comunicarà al responsable municipal del contracte les incidències que hagin hagut durant el servei prestat.
- La Xarxa de Centres Cívics en el moment de fer la sol·licitud de servei a l'empresa amb el formulari establert, comunicarà aquells aspectes o consideracions excepcionals que puguin afectar directament al servei a prestar.
- El contractista haurà de redactar mínim tres memòries (gener – juliol, Setembre-desembre i Parc de Nadal) referents al present contracte, i han d'incloure:
 - Grau de satisfacció de les persones usuàries
 - Presentació esquemàtica de la programació realitzada i els seus objectius
 - Propostes de millora de l'equip de treball.
 - Dades numèriques de participació de persones usuàries amb dades desagregades per gènere i edat i de total d'activitats realitzades i coordinacions establertes amb altres serveis del territori.

Seguretat i salut:

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

Omissions:

Les omissions d'aquest Plec o les descripcions dels treballs que siguin indispensables per portar-les a terme correctament, no eximeixen a l'adjudicatari de la seva execució, que s'haurà de realitzar segons objecte d'aquest contracte, com si haguessin estat descrits en el present plec.

Direcció i seguiment de tasques

El responsable del contracte serà el tècnic municipal per al seguiment del contracte i la coordinació del servei, sens perjudici de que pugui delegar aquestes funcions.

OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA:**En relació a l'organització**

- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- L'adjudicatari haurà de garantir la idoneïtat dels seus professionals per realitzar les diferents funcions pròpies del servei i per tal que puguin atendre les diferents tipologies d'usuari i les seves problemàtiques, així com vetllar per tal que compleixin les capacitats requerides que consten en aquest Plec.
- Posar els mitjans per complir els objectius proposats.
- Garantir l'inici de prestació del servei en els terminis corresponents.
- Garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i el de condicions administratives.
- Els períodes de vacances, els permisos i absències no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis.
- Subministrar a l'Ajuntament de Tarragona, en els formats i d'acord amb els protocols que es determinin a l'efecte, tota aquella informació necessària per tal que es mantinguin puntualment actualitzats els sistemes d'informació de l'Ajuntament.
- Treballar amb les aplicacions informàtiques que la Xarxa Municipals de Centres Cívics de Tarragona determini.
- Si l'empresa adjudicatària ofereix serveis complementaris com a millora, la gestió d'aquests serà responsabilitat única de l'empresa.
- Disposar d'un pla d'igualtat de l'empresa adjudicatària.
- Facilitar als coordinadors/es tècnics/es i responsables de la Xarxa de Centres Cívics la còpia del present plec de condicions i del projecte de l'empresa amb les millores plantejades, com a eina bàsica i imprescindible pel desenvolupament de la seva tasca.

En relació a la prestació dels serveis

- Adequar el perfil dels treballadors/es al que sigui necessari per serveis que requereixin una certa especialitat per la seva complexitat, amb el vistiplau del tècnic/a referent del cas.

- L'empresa adjudicatària ha de garantir la màxima estabilitat del personal per minimitzar els efectes que els canvis, substitucions i rotacions poden suposar per als usuaris/es.
- És responsabilitat de l'empresa adjudicatària el control de la presència física al servei de cadascun dels seus treballadors/es, així com proveir dels materials necessaris per al desenvolupament dels serveis i les acreditacions oportunes.
- L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar que disposa d'un sistema de control presencial dels treballadors.
- Garantir la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió.
- Facilitar qualsevol altra informació relativa als serveis prestats.(incidències, usuaris participants, etc.)
- Acreditar mitjançant certificació negativa del Registre Central de delinqüents sexuals, que les persones que exerceixen funcions en contacte habitual amb menors, no han estat condemnats per sentència ferma per alguna delictes contra la llibertat i indemnitat sexual.

En relació a horaris i incidències

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

Mitjans Personals

El contractista aportarà tots els recursos humans necessaris, seguint les indicacions de l'Ajuntament. El personal que realitzi les tasques objecte d'aquest contracte estarà sota la dependència laboral de l'empresa adjudicatària d'acord amb la legislació laboral vigent. No existirà cap relació contractual ni cap obligació entre l'Ajuntament de Tarragona i el personal de l'adjudicatari.

L'empresa adjudicatària estarà subjecte a la subrogació del personal, la informació del qual queda recollida en el corresponent annex del Plec de clàusules administratives.

La totalitat del personal, subrogat o de nova contractació –si s'escau-, pot ser destinat a desenvolupar la seva tasca professional, de forma total o parcial, a la Xarxa de Centres Cívics o altres instal·lacions on es realitzin programes organitzats pel departament de Centres Cívics.

L'empresa adjudicatària serà responsable de que el personal disposi de la formació, experiència i titulació adequada per desenvolupar les tasques requerides en aquest contracte.

L'adjudicatari haurà d'entregar la documentació, de tot el personal, en referència a la certificació negativa en relació a delictes penals i/o d'abusos sexuals a menors.

L'Ajuntament pot requerir a l'adjudicatari la substitució de qualsevol treballador si no està conforme amb el desenvolupament de la seva tasca professional. En cap cas l'Ajuntament requerirà l'acomiadament, només sol·licitarà un canvi en la persona o persones que desenvolupin les tasques professionals de les quals l'Ajuntament no està conforme. El mecanisme per a la realització d'aquest tràmit ha d'estar degudament documentat per l'Ajuntament, la qual cosa li serà presentat per escrit a l'adjudicatari per a que procedeixi a realitzar la substitució.

Protecció de dades de caràcter personal

L'empresa o persona adjudicatària haurà d'aplicar les mesures de seguretat d'ordre tècnic i organitzatiu, que han d'ésser d'obligat compliment pel personal amb accés a les dades, automatitzades o no, de caràcter personal i als sistemes i instal·lacions que els suporten tal i com preveu la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades personals i garantia dels drets digitals.

A tal efecte, li serà exigit la formalització d'un contracte d'encarregat/da de tractament de dades en els termes establerts en la normativa sectorial específica de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes de Sector Públic.

Així mateix, donades les característiques del servei, l'empresa adjudicatària/professional es compromet a garantir la confidencialitat, el secret i la prudència professional necessaris de tota la informació a la qual pogués tenir accés.

En finalitzar la prestació, la persona o empresa adjudicatària haurà de seguir les instruccions que li siguin facilitades per l'equip de la Xarxa de Centres Cívics amb relació al retorn de les dades de caràcter personal.

Representació del servei i drets d'imatge

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc. públiques i privades, com als mitjans de comunicació, correspon a l'Ajuntament de Tarragona. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'entitat adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

Protecció del menor:

La Llei 26/2015 del 18 de juliol de Protecció de la infància i l'adolescència, que modifica la Llei Orgànica 1/1996 de Protecció Jurídica del Menor, en la que s'estableix que per l'accés i l'exercici professional, els oficis i les activitats que impliquin contacte habitual amb menors, **és requisit no haver estat condemnat per sentència ferma per algun delicte sexual**, i en tot allò que impliqui la protecció del menor.

Control de qualitat

L'Ajuntament de Tarragona a través de la Xarxa de Centres Cívics, exigirà els nivells de qualitat adequats a les tasques a realitzar recollides en el present plec amb l'objectiu d'assolir el millor servei possible.

El control es durà a terme mitjançant un informe semestral, lliurat quan determini la persona responsable municipal, del nivell de qualitat del servei prestat. S'haurà de tenir en compte els següents ítems:

- a) Grau de satisfacció dels usuaris i dels equips de professionals que desenvolupen les seves tasques a l'equipament de referència, amb el servei ofert per l'empresa adjudicatària.
- b) Control d'incidències del servei tipificades per:
 - Nombre de la incidència
 - Tipus
 - Gravetat

Tanmateix, i per tal de millorar la qualitat del servei en ser detectat un grau de satisfacció baix en alguna de les funcions a desenvolupar per l'empresa adjudicatària caldrà, en el termini màxim de 5 dies, revertir la situació i presentar un informe que així ho corrobori.

Penalitats

De la prestació del contracte es preveuen penalitats per als supòsits següents:

- a) per compliment defectuós de la seva prestació o d'incompliment dels compromisos o de les condicions especials d'execució del contracte que s'haguessin establert.
- b) per frau, falsedat, abús de confiança i deslleialtat en la forma d'executar el contracte.
- c) per la comissió de furt o robatoris durant l'exercici de les funcions encomanades a partir del contracte.
- d) per la violació del secret de correspondència o de documentació dels centres i dependències, o de les persones, en els locals i instal·lacions on es realitzin les funcions pròpies del contracte.
- e) per incompliment dels criteris d'adjudicació i de l'oferta presentada que han permès ser adjudicatari del contracte.
- f) per incompliment dels compromisos d'adscripció dels mitjans personals o materials.

- g) per la insuficiència i el deteriorament dels mitjans de prestació del servei.
- h) per desatenció, manca de respecte i ofenses verbals o físiques a persones usuàries o personal municipal.
- i) per incompliment de les prescripcions que es prevegin a la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal o del deure de confidencialitat o de guardar secret sobre informació o dades a les quals hagi de tenir accés per a la prestació del servei.
- j) per obstrucció a les funcions d'inspecció i control pel responsable del contracte o altra personal habilitat.
- k) per incompliment de les obligacions derivades de la normativa general sobre seguretat social, prevenció de riscos laborals i de la normativa en matèria d'igualtat de gènere i no discriminació.
- l) per representar externament el servei, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc., públiques i privades, com als mitjans de comunicació, sense autorització prèvia de l'Ajuntament.
- m) per fer ús de la documentació derivada de la relació amb la persona usuària, de la prestació del servei o la que resulti d'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus relacionat amb el servei, sense l'autorització prèvia de l'Ajuntament.

Per demora en la prestació del servei, regiran les disposicions previstes en la LCSP a tal efecte.

L'import de les penalitats serà una sanció econòmica per import de 500€.

En cas de reiteració en el mateix supòsit, l'Ajuntament podrà optar per una penalitat per import del 2,5 % del preu anual del contracte, i en el cas d'incompliment reiterat de les condicions especials d'execució o de l'adscripció dels mitjans personals o dels criteris d'adjudicació, una penalitat per import del 5% del preu anual del contracte o bé la resolució del contracte.

Les sancions s'imposaran per resolució de l'òrgan de contractació amb la instrucció prèvia de l'expedient oportú, el qual s'incoarà a proposta de la persona responsable del contracte o per denúncies rebudes, un cop comprovades. En tot cas, serà necessari l'informe de la persona responsable del contracte i es donarà audiència al contractista durant un termini de deu dies hàbils per a la presentació de possibles al·legacions.

L'import de la sanció l'haurà d'ingressar en la Tresoreria municipal o es compensarà a càrrec de la facturació mensual o final a satisfer al contractista.

La imposició de penalitzacions no exclou la responsabilitat per danys i perjudicis.

L'adjudicatari admet i reconeix especialment la naturalesa obligacional d'aquestes penalitats.