

Expedient	Assumpte
2023/54-IG626 G626 Contractes (IMSS) Emissor : Administració (IMSST) Codi : 14614112720601233163	LICITACIÓ SERVEIS DE PRESTACIONS PROFESSIONALS DE PERSONAL SOCIO-EDUCATIU, SOCIO-CULTURAL I DE LLEURE PER AL DESENVOLUPAMENT DE PROJECTES I/O PROGRAMES QUE PORTA A TERME L'INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS DE TARRAGONA

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

SERVEIS DE PRESTACIONS PROFESSIONALS DE PERSONAL SOCIOEDUCATIU, SOCIO-CULTURAL I DE LLEURE PER AL DESENVOLUPAMENT DE PROJECTES I/O PROGRAMES DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS DE TARRAGONA



SERVEI D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

1.1 DEFINICIÓ, FUNCIÓ, OBJECTIUS

- 1.1.1 Marc normatiu i models per al disseny de la intervenció. Motivació del servei
- 1.1.2 Funció del servei
- 1.1.3 Objectius

1.2 DESTINATARIS DEL SERVEI

1.3 CARACTERÍSTIQUES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

- 1.3.1 Procediment de prestació i gestió del servei
- 1.3.2 Domicili o espai on es prestarà el servei
- 1.3.3. Capacitat del servei i nombre d'usuaris
- 1.3.4 Àmbits d'intervenció socioeducativa
- 1.3.5 Horaris de prestació del servei

1.4 DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS

- 1.4.1 Obligacions de l'adjudicatari
- 1.4.2 Obligacions de l'IMSST

1.5 PERFIL PROFESSIONAL I LES COMPETÈNCIES DELS RECURSOS HUMANS

1.6 ORGANITZACIÓ DELS RECURSOS HUMANS

1.7 DISTRIBUCIÓ DELS EQUIPS I ORGANITZACIÓ INTERNA

- 1.7.1 Atenció Diürna (AD)
- 1.7.2 Atenció Diürna d'estiu
- 1.7.3 SIFIAR

1.8 BAIXES I SUBSTITUCIONS

2. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

2.1 SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ I DE LES DADES PERSONALS

3. AVALUACIÓ

4. CONTROL DE QUALITAT

5. TIPIFICACIÓ DE LES INCIDÈNCIES I PENALITZACIONS

6. RESPONSABILITAT DE L' INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS

7. PRESENTACIÓ MEMÒRIA TÈCNICA

8. TELETREBALL

UNITAT TÈCNICA DE GENT GRAN ACTIVA

1. OBJECTE DE CONTRACTE

2. DEFINICIÓ I OBJECTIUS

2.1 PRPÒSITS DEL SERVEI

3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS PER DESENVOLUPAR

3.1 PROGRAMA D'ACTIVITATS

3.2 PUNT D'INFORMACIÓ PER A LA GENT GRAN

3.3 DINAMITZACIÓ I TREBALL EN XARXA A LES LLARS

3.4 SERVEI DE SUPORT A LES GESTIONS EN LÍNIA

3.5 ALTRES ACCIONS DE PROMOCIÓ DE LA GENT GRAN

3.6 RESUM DELS PROFESSIONALS

4. FUNCIONS EMPRES ADJUDICATÀRIA

4.1 PERSONAL



- 4.1.1 Competències i formació continuada del personal
- 4.1.2 Tasques per realitzar
- 4.1.3 Perfils professionals objecte del contracte

4.2 COORDINACIÓ

- 4.2.1 Perfil professional

4.3 AVALUACIÓ DEL SERVEI PRESTAT

5. DESCRIPCIÓ DELS ESPAIS DE PRESTACIÓ

6. DESTINATARIS

7. OBLIGACIONS DE L'IMSST

8. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

9. PRESENTACIÓ MEMÒRIA TÈCNICA

10. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

11. CONTROL DE QUALITAT DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

UNITATÈCNICA D'IMMIGRACIÓ CIUTADANA

1.OBJECTE DEL CONTRACTE

2. DEFINICIÓ, FUNCIONS, OBJECTIUS DE LA UTIC

- 2.1 Funcions del servei
- 2.2 Objectius

3. DESTINATARIS

4. CARACTERÍSTIQUES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

4.1 DESCRIPCIÓ DE LES TASQUES

4.2 UBICACIÓ

4.3 HORARIS I CALENDARI

5. RECURSOS HUMANS, PERFILS PROFESSIONALS

6. OBLIGACIONS RESPECTE EL PERSONAL DEL SERVEI

7. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

8. RECURSOS DEL PROJECTE

9. PRESENTACIÓ MEMÒRIA TÈCNICA

10. TELETREBALL



OBJECTE DEL CONTRACTE

Aquest contracte té per objecte l'execució del serveis de prestacions professionals de personal socioeducatiu, socio-cultural i de lleure, per al desenvolupament de projectes i/o programes de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona:

- LOT 1: Servei d'Intervenció Socioeducatiu (SIS)
- LOT 2: Unitat Tècnica de Gent Gran Activa (UTGGA)
- LOT 3: Unitat Tècnica d'Immigració i Ciutadania (UTIC)

Cadascun d'aquests recursos té característiques específiques, que queden descrites en aquest plec de prescripcions tècniques.

- **LOT 1. SERVEI D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA**

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

El contracte té per objecte la contractació del Servei d'Intervenció Socioeducativa (SIS d'ara endavant) Lot 1 de l'Ajuntament de Tarragona segons el nou Contracte Programa 2022-2025 en les línies d'intervenció següents:

- SERVEI D'ATENCIÓ DIÛRNA (AD): Serveis per l'atenció d'infants (4 a 15 anys) en situació de risc derivats des de Serveis Socials Bàsics (SSB) i des de l'Equip d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència (EAIA).
- SERVEI D'INTERVENCIÓ AMB FAMÍLIES AMB INFANTS I ADOLESCENTS EN SITUACIÓ DE RISC (SIFIAR): Conjunt d'actuacions professionals d'orientació i acompanyament a les famílies dels infants atesos i/o altres famílies del territori derivades de Serveis Socials, mitjançant el treball individual o grupal.

1.1 DEFINICIÓ, FUNCIÓ, OBJECTIUS

1.1.1. Marc normatiu i models per al disseny de la intervenció. Motivació del servei

Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.

Cartera de serveis socials 2010-2011, aprovada pel Decret 142/2010, d'11 d'octubre.

Pla Estratègic de Serveis Socials 2021-2024. Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. Generalitat de Catalunya.

Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.

Serveis d'Intervenció Socioeducativa no residencial pera infants i adolescents en situació de risc i es seves famílies. Línies generals del nou model de serveis. Juliol 2016. Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. Generalitat de Catalunya.



Desplegament del Servei d'Intervenció Socioeducativa no residencial per a infants i adolescents en situació de risc i les seves famílies. Pla d'implantació del model SIS elaborat a partir del document de model aprovat per l'ACM i la FMC el juliol de 2016. Document de treball del 14 de febrer 2017.

EINES núm. 32 Serveis d'Intervenció Socioeducativa no residencial per infants i adolescents en situació de risc i les seves famílies. Línia general del nou model de servei. Any 2017. Departament de Treball, Afers Socials i família. Generalitat de Catalunya.

Motivació del servei:

El SIS està format per uns recursos/equips preventius que donen resposta a les necessitats d'intervenció socioeducativa en els casos de risc de desprotecció, amb caràcter diürn i no residencial, que permeten actuar preventivament i evitar la separació de l'infant o adolescent de la seva família i del seu entorn habitual, a fi de treballar les seves necessitats en l'entorn comunitari.

El SIS és un servei social bàsic, d'acord amb el que estableix la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials (en endavant LSS). De fet, l'administració autonòmica i els ens locals col·laboren en l'aplicació de les polítiques de serveis socials, d'acord amb les competències respectives. L'article 41.5 de la LSS preveu que la Generalitat ha d'establir convenis quadriennals de coordinació i cooperació interadministratives amb els ens locals supramunicipals, les comarques i els municipis de més de vint mil habitants, a fi de garantir, en l'àmbit territorial corresponent, la corresponsabilitat en la prestació dels serveis socials i l'estabilitat dels serveis i dels seus professionals. En el cas de Tarragona es materialitza a través del "**Contracte programa 2022-2025 per a la coordinació, la cooperació i la col·laboració entre el Departament de Drets Socials i l'Ajuntament de Tarragona en matèria de serveis socials i altres programes relatius al benestar social**".

El SIS forma part dels serveis socials bàsics i es desglossa en els serveis següents:

- 1. Servei de suport a les famílies amb infants de 0-3 anys en situació de risc:** Servei d'intervenció socioeducativa per a progenitors, tutors o guardadors amb infants de 0-3 anys en una situació de risc que, mitjançant activitats de suport i de formació, vetlla per l'adequat desenvolupament integral dels infants per al seu benestar i perquè continuïn amb la seva família.
- 2. Servei d'atenció diürna:** Servei diürn per atendre infants i adolescents que estan en una situació de risc fora de l'horari escolar en els períodes lectius, que dona suport, estimula i potencia l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i l'esbarjo, i compensa les mancances dels infants i adolescents atesos mitjançant el treball individualitzat, grupal, en xarxa i en la comunitat.
- 3. Servei d'intervenció amb famílies amb infants i adolescents que estan en una situació de risc:** Conjunt d'actuacions professionals orientades a donar el suport necessari a les famílies perquè puguin atendre correctament els fills o filles en una situació de risc; i que fomentin, mitjançant el treball individual o grupal, l'adquisició d'habilitats i hàbits de conducta, tant pel que fa a capacitats personals com a capacitats relacionals, orientades a disminuir la situació de risc.
- 4. Servei d'acompanyament socioeducatiu per a adolescents que estan en una situació de risc:** Servei destinat a donar suport als adolescents que estan en una situació de risc perquè puguin assolir progressivament la capacitat per gestionar les seves responsabilitats personals i socials, tant si són formatives com d'inserció sociolaboral o d'altres.

Les condicions de la prestació d'aquest servei son:



- El SIS són serveis garantits i gratuïts pels infants i adolescents que estan en una situació de risc, d'acord amb l'establert a l'article 104 de la Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència (en endavant LDOIA) i, en relació amb l'article 77 de la LDOIA, també poden formar part d'actuacions intensives dels programes integrals de prevenció del risc social.
- L'article 62.2 de la LSS determina que el finançament d'aquest servei ha de ser totalment públic i compartit entre la Generalitat de Catalunya i l'ens local competent per prestar-lo.
- El desplegament d'aquest nou model correspon a les administracions locals i a la Generalitat de Catalunya.
- El desplegament d'aquests nous serveis d'intervenció socioeducativa s'ha de fonamentar, quan sigui possible, en un model inclusiu que contingui programes i activitats amb participació de la comunitat.

1.1.2. Funció del servei

En aquest sentit, les funcions principals del servei són:

- Orientar, assessorar, acompanyar i donar suport a la família o unitat de convivència de l'infant o adolescent.
- Millorar la capacitat de la família per atendre de manera satisfactòria les necessitats de l'infant o l'adolescent.
- Promocionar les relacions familiars, la parentalitat, la marentalitat i les relacions entre els membres de la unitat de convivència.
- Treballar per reforçar els sistemes de recolzament i suport social.
- Reduir els factors d'estrès que puguin influir negativament en la família, i enfortir la seva capacitat per enfrontar-se eficaçment als problemes i a les situacions que requereixen una bona gestió emocional, organitzativa, etc.

1.1.3. Objectius

Els objectius generals, que s'especifiquen al model del SIS son:

- Oferir un servei integral que doni l'atenció educativa necessària als infants i adolescents en situació de risc.
- Realitzar una tasca preventiva fora de l'horari escolar, donant suport, estimulants i potenciant el desenvolupament dels infants i adolescents, la seva autonomia, la seva socialització i l'adquisició d'aprenentatges i hàbits bàsics positius tant en les rutines com en el temps de lleure.
- Facilitar recursos i suport educatiu a les famílies dels infants participants als SIS per tal de reforçar la seva funció com a agent socialitzador tot potenciant les seves habilitats parentals.
-

1.2 DESTINATARIS DEL SERVEI

Els criteris de prioritització són els següents:

Línia 2/AD: Infants i joves d'entre 4 i 15 anys i les seves famílies, atesos/ateses a Serveis Socials Bàsic (SBB) o a l'EAIA, amb un expedient de risc obert i pla de treball o compromís socioeducatiu (COSE). També infants i joves d'aquesta franja d'edat, en situació de vulnerabilitat en el cas que hi hagi places disponibles, per estudi i valoració de la situació individual i familiar.



Línia 3/SIFIAR: Famílies derivades des de SSB amb expedient de risc i Pla de Treball (PT), i des de l'EAIA amb Compromís Socioeducatiu (COSE).

1.3 CARACTERÍSTIQUES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'IMSS de l'Ajuntament de Tarragona té establerts actualment, segons les indicacions per al desplegament del SIS, unes línies pedagògiques, estratègiques, metodològiques, organitzatives i d'avaluació per seguir, així com una documentació interna. Es un servei actiu i vigent.

1.3.1 Procediment de prestació i gestió del servei

L'adjudicatari haurà de prestar el servei del SIS d'acord amb els projectes específics d'acció socioeducativa i de coordinacions professionals establertes fins al moment.

L'empresa adjudicatària s'encarregarà tant de la realització dels projectes educatius individuals dels diferents infants i adolescents inscrits al servei Pla Educatiu Individualitzat (PEI) com de la realització dels projectes de treball i les activitats que s'hagin de desenvolupar a nivell grupal i comunitari.

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

La responsable del lot que designi l'IMSST serà qui supervisarà i gestionarà que el contracte es porti a terme en les condicions descrites.

Atenció Diürna

1.3.2 Domicili o espai on es prestarà el servei

Actualment s'està portant a terme el SIS en els diferents espais de la ciutat:

- SIS Tarragona Centre: C/ Caputxins núm. 1, 43003 Tarragona.
- SIS Sant Pere i Sant Pau: Centre Cívic de Sant Pere i Sant Pau
- SIS de Sant Salvador: Centre Cívic de Sant Salvador.
- SIS de Bonavista: Centre Cívic de Bonavista .
- SIS de Camp Clar: Centre escolar de zona.
- SIS de Torreforta: Centre Cívic de Torreforta.

En el cas que es disposi d'algun espai propi de nova creació o ja en funcionament, es podrà ubicar el servei en un d'aquests espais si així es decideix des de l'IMSST, comunicant-ho prèviament a l'adjudicatari.

1.3.3 Capacitat del servei i nombre d'usuaris

El SIS de l'IMSST en les línies 2 i 3 (AD i SIFIAR) manté l'estructura descentralitzada per donar cobertura al conjunt de les famílies i els seus fills en situació de risc social de la ciutat.

El nombre de places dels equips vindrà determinat pel rati de professionals que composin els equips.

Està establert com a mínim 20 places per a cada AD. Tanmateix podem incrementar el rati de places fins a 190 places, distribuint-les en funció de les necessitats i demandes de cada zona.



En el cas que una zona o barri tingui més demanda de places, es podran moure els professionals per tal d'ampliar i donar cobertura a l'equip corresponent.

Els 6 equips estaran conformats per un mínim d'un/a educadors/a social (ES) coordinador/a i un/a educador/a social.

Es podrà efectuar la valoració de destinar un/a ES, els/les 6 Tècnics/ques d'Integració Social (TIS) i els/les 6 vetlladors/es a la realització de tasques relacionades amb les seves funcions en un altre equip (AD o SIFIAR) en el cas que es prioritzi el desenvolupament d'un projecte específic d'una activitat relacionada amb la intervenció, l'acompanyament i l'orientació als serveis de la xarxa, etc. O bé per raó d'un major nombre de places en un altre equip.

Els infants i els adolescents seran distribuïts a cada equip de l'AD en torns d'horaris i grups d'edat, segons la proposta organitzativa de l'IMSST, atenent al nombre de places. Així mateix, els número de professionals adscrits a cada equip anirà en funció del nombre real de places ocupades i la ràtio definida a la cartera de serveis.

Els equips d'AD comptaran amb una persona de referència de l'empresa adjudicatària. Aquest professional serà qui es coordinarà amb la responsable del contracte per al seguiment del servei.

Els diferents equips i professionals també es coordinaran entre ells per tal de compartir i posar en comú bones pràctiques i temes d'interès, així com acordar activitats conjuntes que es puguin dur a terme en cada zona o en un espai comú (activitats de fi de curs, comunitàries, etc.). En aquest sentit, també es portaran a termes coordinacions amb les altres línies intervenció del SIS (línies 1 i 4).

Servei d'Intervenció amb infants, adolescents i les seves famílies amb expedient de risc

Respecte al SIFIAR, es proposa que el formin 2 educadors/es socials (ES).

L'atenció a les famílies es realitzarà tant amb sessions individuals com grupals.

Per a les sessions grupals, els/les ES valoraran els temes d'interès per a les famílies per tal de poder organitzar les sessions en cada zona, però tot i seguir una mateixa línia d'actuació entre les tècniques de cada zona, tenint en compte les particularitats de cada barri, les demandes i les necessitats de les famílies i les problemàtiques detectades, es podran dissenyar activitats específiques.

El SIFIAR podrà organitzar les tertúlies o tallers que donin resposta a inquietuds o demandes específiques, ja sigui mitjançant el mateix professional, els de l'IMSST o els de la xarxa.

També reservaran un temps per a les trobades i el seguiment individual amb les famílies i per a l'elaboració del seu Pla d'Intervenció i posterior seguiment i avaluació, en funció de l'assoliment dels objectius proposats.

Tant l'AD com el SIFIAR podran participar en activitats comunitàries, ja siguin organitzades des de l'IMSST com per les entitats de la xarxa si així s'acorda prèviament amb la persona coordinadora del SIS assignada des de l'IMSST.

També podran col·laborar entre els equips o amb altres línies del SIS per a la realització i/o participació en activitats conjuntes, sempre que siguin comunicades i aprovades prèviament per la persona assignada des de l'IMSST o bé a proposta d'aquesta.

1.3.4 Àmbits d'intervenció socioeducativa

Autonomia personal, hàbits i salut

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



Desenvolupament físic i psicomotriu

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

Àmbit escolar

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

Llenguatge i comunicació

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

Àrea d'afectivitat i emocions

1. Aprendre a conèixer i identificar les emocions bàsiques.
2. Afavorir la capacitat de comprendre i regular les emocions.
3. Desenvolupar l'empatia.
4. Afavorir el desenvolupament de l'autoestima.

Habilitats socials

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

Treball Familiar i de l'entorn

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

1.3.5 Horaris de prestació del servei

Tenint en compte el conjunt d'hores emprades per a un bon funcionament del servei, es determinen les següents qüestions:

Horari i calendari de prestació del servei: AD i SIFIAR

S'estableix que el calendari d'atenció directa al servei es pot ajustar d'acord amb les èpoques de l'any i tenint en compte les peculiaritats dels grups. Es fixen els següents paràmetres, que l'adjudicatari ha de concretar segons projecte presentat:



- a) Durant el curs escolar: l'atenció directa setmanal pot ser distribuïda de dilluns a divendres i excepcionalment i de forma puntual algun dissabte. Es podran contemplar altres franges d'atenció setmanal segons la justificació tècnica i les necessitats derivades de l'adequació del projecte. L'atenció directa a infants i joves durant el curs escolar es concretarà en horari extraescolar.
- b) Estiu: activitats en horari adaptat durant els mesos de juny (des de l'acabament del curs escolar) i juliol en la franja horària de matí. Atenció directa de 9 a 13 hores.
- c) Setmana santa i nadal: es podrien organitzar activitats puntuals pròpies o bé participar en altres organitzades per les entitats de la xarxa. Es podrà adaptar l'horari.
- d) Festius: es podrien organitzar activitats puntuals pròpies o bé organitzades per les entitats de la xarxa. Es podrà adaptar l'horari.
- e) En general es procurarà unificar setmanalment els horaris dels equips d'AD.

1.4 DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS

Els drets i les obligacions de les parts seran, a més dels indicats a les clàusules de les dades específiques del contracte, aquells i aquelles que resultin de la documentació contractual i la normativa aplicable i, en particular, els següents:

1.4.1 Obligacions de l'adjudicatari

Les tasques de gestió del SIS municipal objecte d'aquest contracte han de seguir les característiques, objectius i condicions que tot seguit s'esmenten i les especificades al plec de condicions, així com en el programa marc i normatiu del SIS.

El projecte es desenvoluparà sota la supervisió de la persona designada des de l'IMSST, coordinadora del SIS, que tindrà reunions periòdiques amb la persona de referència de l'adjudicatària, per al seguiment del servei en les línies 2 i 3.

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

□ EN RELACIÓ A L'ORGANITZACIÓ

- a) Desenvolupar els serveis assignats per l'IMSST, mitjançant el desenvolupament del SIS (línies 2 i 3) i AD d'estiu amb les tasques i dedicació temporal, en cada cas establert per l'IMSST, garantint que el servei es realitza efectivament i amb totes les mesures de seguretat i higiene i de respecte a l'entorn, a l'infant i a l'adolescent.
- b) Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar amb la deguda qualitat i eficàcia la prestació del servei objecte del contracte.
- c) Assegurar i vetllar per la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones beneficiàries mitjançant l'adequació, supervisió i control de la gestió, arbitrànt les mesures oportunes per al seguiment de l'execució dels serveis.
- d) Garantir l'inici de prestació del servei en els terminis corresponents.
- e) Garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i el de condicions administratives.
- f) Garantir els mecanismes necessaris per a fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
- g) Subministrar a l'IMSST, en els formats i d'acord amb els protocols que es determinin a l'efecte, tota aquella informació necessària per tal que es mantinguin puntualment actualitzades les dades del sistema d'informació social de l'IMSST.
- h) Garantir la idoneïtat dels professionals alhora de fer les substitucions.



- i) Garantir la adequació en la gestió i organització del serveis de recursos humans així com l'agilitat en les altes per cobrir les substitucions que es puguin esdevenir en un mateix dia, com a conseqüència de baixes dels professionals.
- j) Resoldre les incidències que puguin sorgir en el desenvolupament del servei dins de les seves competències.
- k) Si l'empresa adjudicatària ofereix serveis complementaris com a millora per a la prestació del servei (com colònies, casals socials, sessions de reforç escolar o altres obertes -per a altres persones usuàries de serveis socials per raó de la seva situació de vulnerabilitat- o reservades per als infants i joves del SIS, etc), la gestió d'aquesta serà responsabilitat única de l'empresa.
- l) Garantir la confidencialitat dels/de les treballadors/es en relació amb les dades i la informació que utilitzin de les persones usuàries del servei, que hauran de signar un document de compromís de confidencialitat de dades.

□ EN RELACIÓ A LES INFRAESTRUCTURES I MATERIAL

Condicions i relació de mitjans materials, d'infraestructura i de recursos a aportar per part de l'adjudicatària:

- a) Dotar a l'equip de professionals de telefonia mòbil suficient per cobrir les necessitats de comunicació.
- b) Dotar als equips de treball d'ordinadors portàtils per a la realització de la feina de caire intern junt amb les aplicacions i programes informàtics adients.
- c) Presentar un pla de funcionament per als equips i professionals del servei adjudicat en cas que s'hagi d'aplicar el teletreball per situació d'excepcionalitat, podent utilitzar com a referència les indicacions i procediments establerts en aquesta matèria tant de la Generalitat de Catalunya com de l'Ajuntament de Tarragona.
- d) Dotar els serveis del material fungible necessari, així com dels estris i dels instruments de treball necessaris per portar a terme les activitats, l'organització i la gestió del projecte.
- e) La utilització correcta de les infraestructures i material tècnic o fungible que l'IMSST posi a disposició dels tècnics i tècniques per a la realització de les activitats.
- f) Vetllar per les correctes condicions d'higiene i ordre de l'espai i facilitar els recursos necessaris per aquest fi.
- g) Facilitar materials de prevenció: equips de protecció individual (EPIS) i gel hidroalcohòlic o similars, segons la normativa establerta per a situacions d'excepcionalitat.
- h) Preparar i facilitar el berenar dels nens i nenes participants al SIS, segons l'informe educatiu i el projecte educatiu.
- i) Assumir el pla d'evacuació establert en la ubicació dels serveis en els espais propis de l'IMSST, i/o col·laborar en l'execució del pla d'evacuació a les seves externes on es porti a terme el servei.
- j) En cas que els espais assignats i facilitats per l'IMSST per a la realització de les activitats no es puguin utilitzar, siguin insuficients o sigui necessari comptar amb un espai alternatiu, o bé perquè els espais assignats estiguin tancats en algun període de l'any, o per altres situacions que es puguin donar; la adjudicatària haurà de disposar i/o facilitar espais dins les seves instal·lacions o en un altre espai, públic o privat, que reuneixi les condicions adients per donar continuïtat a la feina del tècnics i les tècniques del servei a cada zona, tant de caire intern com d'atenció directa.

Aquest espai haurà de reunir les condicions superfície, seguretat, ventilació i lluminositat que marquin la normativa establerta per a la realització d'activitats socioeducatives i de lleure, així



com comptar amb el mobiliari que calgui per al desenvolupament de les activitats i l'atenció d'infants, joves i famílies i el treball intern dels professionals.

Per poder abastar als i a les treballadors/es de les eines necessàries per al desenvolupament de la seva tasca, es preveu una dotació de 8.000 euros anuals, els quals ja han estat inclosos en el càlcul del preu/hora que correspondrà a cada perfil professional.

□ EN RELACIÓ AL PROGRAMA EDUCATIU I DE LA PRESTACIÓ DE SERVEI

- a) Disposar de la documentació interna i models de fitxes o quadrants que especifiqui i estructurari la seva intervenció socioeducativa: de recollida d'informació, de programació anual, de projecte específics, de projecte educatiu individualitzat, de registre d'acords, de derivació, d'autorització de dades personals i d'imatge, de registres d'assistència, excels de seguiment, documents d'inscripció, de compromís familiar, reglament de règim intern, informes mensuals i dades resum dels informes, memòria i pressupost. Tota aquesta documentació i tota la que es pugui definir i acordar, caldrà tenir-la degudament registrada i actualitzada.
- b) Es podrà utilitzar de manera conjunta, per a totes les línies del SIS, el mateix model de document d'inscripció, el PEI, l'alta i la baixa al servei, etc. per a infants, adolescents i famílies. A tal fi s'establirà prèviament i es donarà l'aprovació per part de l'IMSST al model presentat per l'adjudicatària.
- c) Disposar dels protocols relatius a situacions d'emergència, sospita de maltractament, assistència, Reglament de Règim interior, recollida d'infants, i altres adients per a l desenvolupament òptim del servei.
- d) L'adjudicatari participarà activament a la xarxa del SIS i xarxa comunitària d'equipaments i serveis del territori per tal de vincular-se a la mateixa i formar part activa, sempre en relació a la tasca a desenvolupar i informat prèviament a el/la referent familiar, assistint -sempre que sigui possible- junts a les trobades, reunions i coordinacions establertes en relació a la família adscrita al servei. En tot cas sempre comunicant-ho i acordant-ho prèviament.
- e) L'adjudicatari fixarà anualment una programació d'activitats, en la que s'estructuraran també els horaris professionals i el calendari de coordinacions amb altres professionals i/o serveis, entre Línies del SIS i amb els referents familiars de SSB. Fent el coordinador/a de l'AD o del SIFIAR les reunions periòdiques de coordinació (tot establint un calendari anual) i sempre que sigui necessari.
- f) També s'establirà, amb els referents familiars, un sistema de comunicació d'incidències i/o d'urgències que es puguin donar, sempre en relació amb les persones usuàries del servei. A tal fi, es determinarà el canal i procediment a seguir amb el/la coordinador/a del SIS, prèviament consensuat amb els SSB.
- g) Tant la programació d'activitats realitzades i les instal·lacions on es porta a terme el servei, així com a l'exterior de les mateixes (sortides lúdiques o culturals...) hauran de ser presentats a l'IMSST per a la seva aprovació.
- h) Caldrà preveure també, sempre que es valor convenient, la participació en reunions de treball internes dels equips de SSB per exposar i compartir aspectes del SIS en les respectives línies d'intervenció, o bé la participació en la Taula d'Infància o en altres projectes o reunions en els que la presència dels professionals del SIS es consideri adient o necessària.
- i) Hi haurà un espai de coordinació de l'empresa adjudicatària i un professional designat per l'IMSST per a realitzar el seguiment i la supervisió de l'activitat en general. En aquest espai de coordinació i seguiment, es tractaran temes com la regularitat en l'assistència dels infants amb mitjanes individuals i diàries, incidències, noves altes i temps d'espera, baixes i temps d'estada al servei. També caldrà informar de les derivacions que des dels SSB municipals es facin de



nous usuaris del servei, tenint en compte la disponibilitat de places a cada centre i també el moment pel qual passa el grup. Es concretaran propostes, acords, i actuacions previstes així com la valoració de les adaptacions, ajustaments o revisions que siguin necessàries tant dels documents en funcionament com d'altres aspectes del servei. En general es tractaran els temes relacionats amb el dia a dia del servei i tots els que siguin d'interès.

El traspàs de la informació acordada o pertinent als equips de la Línia 2 ó 3 la farà la persona referent designada per l'adjudicatària.

Per al seva part els tècnics i tècniques del SIS (AD/ Línia 2 i SIFIAR/ Línia 3), es recolliran les dades que es determinaran a l'inici del contracte seguint els criteris del RUDEL, així com els que estableixi l'IMSST. Seran dades que es poden demanar en qualsevol moment

- j) Preveure un pla de formació anual per als professionals del servei. Aquest ha de basar-se sobre el coneixement de tots els aspectes relacionats amb la tasca a desenvolupar i el Programa Marc del SIS Municipal de l'IMSST; hauran de ser d'un mínim de 20 hores retribuïdes per a cada treballador/a. Anualment caldrà presentar el pla de formació a l'IMSST per a la seva aprovació i la memòria i l'avaluació de l'any anterior.
- k) Oferir un servei permanent de supervisió de casos a l'equip de professionals del SIS (AD i SIFIAR). La persona que realitzi aquesta supervisió haurà de comptar amb la titulació i formació de psicòleg/a i/o altra més específica dins de l'àmbit d'intervenció amb famílies, infants i joves.
- l) Complir les ràtios establertes segons les directius del Departament de Drets Socials. Així com les ratis i la normativa dels espais on es desenvolupi l'activitat.
També es tindran en compte tant la normativa adient respecte a les activitats de lleure i les que es puguin establir en situació d'excepcionalitat i/o en situació de Teletreball.
- m) Presentar prèviament a l'inici del contracte identificació de les persones adscrites a l'execució del contracte i amb contacte habitual amb menors, adjuntant declaració responsable conforme els treballadors estan en possessió de les certificacions contemplats a la Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència.
- n) Altres que es valorin adients i necessaris per al bon funcionament del servei prèviament acordats per les parts o bé per indicació de l'IMSST, atenent sempre a la normativa, a l'òptim desenvolupament del servei i a la seva finalitat.

□ EN RELACIÓ A LA PRESTACIÓ DE SERVEI DE L'AD ESTIU I L'AD EN GENERAL

- a) Garantir la adequació en la gestió i organització del serveis de recursos humans així com l'agilitat en les altes, baixes per cobrir les substitucions que es puguin esdevenir.
 - Les substitucions s'hauran de cobrir en un màxim de 48 hores (2 dies).
- b) Preferentment i segons la normativa actual es procurarà la continuïtat de tots els professionals que present actualment dedicació al SIS de l'IMSST
- c) Adquisició del material necessari per portar a terme el conjunt de les activitats previstes i presentades en el concurs.
- d) Organitzar reunions prèvies abans de l'inici de l'AD estiu i l'AD i SIFIAR amb el/la referent de l'adjudicatària i la persona coordinadora del SIS de l'IMSST, així com posteriorment amb l'equip tècnic per part de l'empresa adjudicatària. Fora bo que es pogués fer una visita prèvia, si



s'escau, al centre educatiu o espai on es desenvoluparà l'activitat per a que puguin contextualitzar-la cas que es porti a terme fora de l'espai SIS habitual.

- e) Complir les ràtios establertes pel Decret 267/2016 de 5 de juliol, que regula les activitats de lleure infantil i juvenil.
- f) Les activitats d'estiu del SIS (AD i SIFIAR) es portaran a terme des de l'acabament del curs escolar i com a màxim fins a la darrera setmana de juliol.

· Al mes de setembre es contemplaran hores de treball intern per als equips per tal de preparar la programació del trimestre i així successivament reservant períodes per al treball intern al llarg del curs.

- g) Segons la normativa de registre d'activitats de lleure del departament de la Generalitat , en cas que sigui necessari, es realitzarà la presentació de les llistes dels inscrits a les activitat d'estiu de juliol, amb temps suficient.
- h) Establir un calendari informatiu per a les famílies en relació a l'AD estiu o altres activitats establertes que no estiguin incloses en la programació anual d'activitats.
- i) La coordinadora del SIS de l'IMSST podrà realitzar de visites als diferents espais de la Línia 2 o de la Línia 3 de manera individual o conjuntament amb la tècnica de l'adjudicatària. En aquestes visites es revisarà si el conjunt d'activitats i del material utilitzat és l'adequat i la seva aproximació al quadrant d'activitats presentades prèviament.
- j) A l'inici de les activitats per al període d'estiu (juliol) es realitzarà una revisió i un informe previ sobre la situació dels recursos (espais i material cedit per tercers) i a la finalització del mateix una revisió amb informe escrit sobre el retorn de l'esmentat material utilitzat cas que no sigui propi.
- k) S'elaborarà un document fotogràfic de les activitats realitzades al llarg de l'any (sempre respectant els drets d'imatge) que es podrà compartir amb les famílies.
- l) Responsabilitzar-se davant la mala praxis d'administrar qualsevol medicament als nens i nenes assistents sense autorització paterna i sense prescripció mèdica pertinent.
- m) Elaborar fitxes de recull de dades per a la participació en les activitats (com per exemple les corresponents a l'activitat de natació respecte a si en sap nedar o no l'infant o jove), si pateix al·lèrgies, etc., tot respectant i tenint present la informació facilitada per al família al llarg de l'estada al servei.
- n) Valorar i procurar l'activitat de natació per a tots els infants i joves adscrits al servei ja sigui durant el curs o en el temps d'estiu. A tal fi realitzant la distribució pressupostària adient.
- o) Indemnitzar els danys que s'ocasionin a tercers com a conseqüència de les operacions i activitats inherents al servei, entenent totes aquelles derivades de la mala praxis del conjunt dels professionals assignats al projecte, a aquests efectes es disposarà de les assegurances d'accident i de responsabilitat civil a les que obliga la normativa d'activitats de lleure infantil i juvenil.
- p) Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal suficient per a l'adequada prestació del servei. Cal fer esment a la necessitat de disposar dels vetlladors necessaris per atendre



correctament la demanda dels infants amb necessitats educatives especials (NEE) i/o capacitats diverses participants al llarg de l'any.

· Per tal d'inscriure infants amb NEE caldrà valorar prèviament si es pot comptar amb la figura de vetllador/a fent consulta al professional referent de l'adjudicatària que distribuirà la figura professional en funció de la demanda i les necessitats detectades.

- q) Vetllar, coordinar i supervisar el correcte desenvolupament de les inscripcions realitzades al servei aportant de manera periòdica i actualitzada els llistats a l'IMSST.
- r) Vetllar, coordinar i supervisar el correcte funcionament de les activitats en un calendari fent visites de forma setmanal/quinzenal, als diferents equips deixant constància escrita de cada visita. En aquestes visites es revisarà si el conjunt d'activitats i del material utilitzat és l'adequat i la seva aproximació al quadrant d'activitats presentades al concurs. La coordinadora del SIS podrà sol·licitar aquest dietari de visites al llarg de la intervenció.
- s) Registrar el coordinador/a o l'Educador/a de cada equip les actuacions realitzades durant les intervencions socioeducatives al programa de registre i de recull d'informació que tingui establert l'IMSST, actualment l'anomenat Hestia, procurant la formació adient per a la seva utilització.
- t) Vetllar per la utilització de les papereres de reciclatge i de reutilització de material tot aplicant les mesures adients per a les tres R (reduir, reciclar, reutilitzar) tant en la realització de les activitats com en el treball intern.
- u) D'acord amb l'establert en l'article 13.5 de la LO 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor, modificada per la Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència, és requisit per a l'accés i l'exercici de les professions, oficis i activitats que impliquin un contacte habitual amb menors el fet de no haver estat condemnat per sentència ferma per algun delictes contra la llibertat i indemnitat sexual, que inclou l'agressió i abús sexual, l'assetjament sexual, l'exhibicionisme i la provocació sexual, la prostitució i l'explotació sexual i la corrupció de menors, i també el delictes de tràfic de persones.
- v) Abans de l'execució del contracte l'adjudicatari haurà de presentar una declaració responsable, en la que manifesti que disposa de les certificacions legalment establertes que acrediti que tot el personal adscrit a l'execució del contracte (inclòs el personal voluntari), compleix el requisit previst a l'article 13.5 de la LO 1/1996, de 15 de gener. A més a més, aquesta declaració s'haurà de presentar sempre que s'incorporin noves persones en l'execució del contracte ja sigui de manera puntual o estable.
- w) Comunicacions i imatge: l'adjudicatari no podrà utilitzar el nom i la imatge de l'IMSST sense autorització expressa. No podrà mostrar el seu anagrama en el que concerneix al SIS sense consentiment fefaent.
- x) L'adjudicatària, a més del que estableix aquest plec, disposarà del personal suficient per poder prestar el servei amb els nivells de qualitat i eficiència necessaris per complir les obligacions estipulades al contracte i serà l'única obligada i responsable del compliment de les disposicions legals en matèria de contractació, seguretat social incloent el pagament de cotitzacions i prestacions, quan s'escaigui, prevenció de riscos laborals i tributària.

Dades personals



L'empresa es responsabilitzarà respecte a que les persones adscrites a l'execució del contracte acompleixin la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals. Fent constar tota la documentació, fitxes, etc. la informació pertinent en aquesta matèria.

L'adjudicatari, s'obliguen a implementar les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir la seguretat de les dades d'acord amb la legislació vigent.

L'empresa adjudicatària tindrà la consideració d'encarregada del tractament i se sotmetrà en cada moment a les instruccions municipals en matèria de mesures de seguretat. A aquests efectes l'empresa adjudicatària haurà de:

1) Mantenir la confidencialitat de les dades de caràcter personal a què tingui accés o hagi elaborat per raó de l'execució del contracte, a tal efecte adoptarà les mesures de tipus tècnic i organitzatiu necessàries per tal de garantir la seguretat i evitar l'alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, en atenció a l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estiguin exposades.

2) Tractar les dades de caràcter personal únicament conforme a les instruccions que a l'efecte li trameti l'IMSST o l'Ajuntament i de forma confidencial i reservada, no podent ser objecte de cessió, difusió, publicació o utilització per a finalitats diferents de les establertes en aquest plec. Aquesta obligació seguirà vigent un cop el contracte s'hagi extingit, per finalització del seu termini o objecte, per resolució o qualsevol altra causa legalment admesa o establerta en aquest plec.

3) Tornar a l'IMSST, en tots els casos d'extinció contractual, les dades de caràcter personal, i també qualsevol suport o document en què consti alguna dada objecte del tractament.

4) Guardar la deguda confidencialitat respecte a tota la informació obtinguda i documentació elaborada per raó de l'execució del contracte i aquesta documentació no podrà ser reproduïda, cedida, difosa, publicada o utilitzada per a finalitats diferents de les establertes en aquest plec, fins i tot un cop extingit el contracte.

ALTRES:

- Facilitar a cada professional de l'AD i del SIFIAR ordinadors portàtils amb xarxa d'internet.
- Els professionals hauran de disposar d'un correu corporatiu de l'empresa adjudicatària per a cada professional de Línia.
- L'adjudicatària s'ocuparà del manteniment dels equips informàtics i de la resolució d'incidències informàtiques així com dels telèfons, internet i altres, i posarà a disposició dels treballadors i treballadores els recursos i mitjans necessaris per al desenvolupament del treball a distància, tal i com marca el Real Decret Llei 28/2020 de 22 de setembre, per tal de seguir prestant el contracte cas que sorgeixi alguna situació d'excepcionalitat.
- Dotar els serveis del material fungible necessari, així com dels estris i dels instruments de treball necessaris per portar a terme les activitats, l'organització i la gestió del projecte.
- La utilització correcta de les infraestructures i material tècnic que l'IMSST posarà a disposició per a la realització de les activitats.



- Facilitar servei de fotocòpies als tècnics i tècniques o bé el material fotocopiats que sigui adient tant per la feina interna com per a la formació dels treballadors/es.
- Vetllar per les correctes condicions d'higiene i ordre de l'espai i facilitar els recursos necessaris per aquest fi (caixes, armaris, organitzadors de material, productes d'higiene i neteja de taules i cadires i estris utilitzats diàriament).
- Assumir el pla d'evacuació establert, en la ubicació dels serveis propis de l'IMSST i/o col·laborar en l'execució del pla d'evacuació a les seues externes.
- La formació i els desplaçaments dels treballadors/es aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

□ EN RELACIÓ A LA AVALUACIÓ DEL SERVEI

- a) Sotmetre el projecte educatiu, el personal contractat i totes les iniciatives dutes a terme, a diferents controls d'avaluació i qualitat segons indicadors mínims establerts i/o acordats al Programa Marc del SIS de l'IMSST. Dels continguts i resultats d'aquestes avaluacions s'informarà anualment a l'IMSST.
- b) Prestar aquest contracte d'acord amb els nivells de qualitat i capacitat de resposta requerits i gestionar-lo sota la seva responsabilitat, sotmetent-se en tot moment a les ordres, obligacions o indicacions que, respecte del servei, consideri la direcció municipal del projecte. I realitzant les modificacions o millores que es valorin adients en funció de les diferents avaluacions realitzades.
- c) Tenir establert un protocol de recollida de reclamacions i queixes dels usuaris respecte el servei prestat establint el protocol de coordinació amb l'Ajuntament per a derivació i resposta de les diferents sol·licituds.
- d) Realitzar enquestes per valorar la satisfacció i la qualitat del projecte (pares, infants i joves). Del resultat extret s'informarà a l'IMSST.

□ PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

L'adjudicatari haurà de presentar a l'IMSST, en el termini d'un mes a partir de la data d'adjudicació, el pla de prevenció de riscos laborals.

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

1.4.2 Obligacions de l'IMSST

- Facilitar a l'adjudicatari la línia de treball general per al SIS i vetllar pel seu compliment.
- Convocar, organitzar i presidir les coordinacions i suport professional necessari per al desenvolupament del projecte presentat per l'adjudicatària sempre que es consideri necessari.
- Col·laborar en l'autonomia de funcionament de l'adjudicatària en aquells aspectes d'organització pròpia com a empresa, sempre que no entri en conflicte amb cap de les clàusules anteriors i/o posteriors.
- Els serveis contractats estaran coordinats per la persona assignada per l'IMSST; aquesta coordinació tindrà la funció principal de vetllar per la qualitat del servei prestat, per la seva avaluació i de l'acompliment de totes les condicions contractuals amb l'empresa adjudicatària contemplades al Plec de clàusules tècniques.



- Consignar, al pressupost anual corresponent, la quantia necessària per cobrir les obligacions econòmiques derivades del contracte.
- Abonar el preu dels serveis prestats, prèvia validació dels treballs efectuats pel responsable corresponent.
- Sempre que sigui possible, i no s'acordi res diferent, facilitar els espais preferentment municipals on es portarà a terme el SIS.
- Comptar amb una pòlissa d'assegurances, d'accidents i de responsabilitat civil que cobreixi de manera subsidiària tant els desperfectes que es puguin ocasionar en els espais propis o cedits per a la realització de les activitats així com la responsabilitat civil i els accidents que els participants puguin ocasionar o patir. (Queden exclosos els treballadors de l'empresa adjudicatària).
- Facilitar els serveis mínims per al correcte desenvolupament del servei en els centres que ho requereixin, si així s'acorda amb l'entitat que els cedeix, i que podrien ser els de consergeria, manteniment i neteja. Quan siguin espais facilitats per l'empresa adjudicatària el servei de consergeria, neteja o manteniment no anirà a càrrec d l'IMSST. Ni cap altra que no s'hagi acordat prèviament.
- Sol·licitar a l'adjudicatària les auditories (mínim dues a l'any) per valorar el compliment de les obligacions contractuals, el compliment dels recursos humans i materials i l'ajustament al pressupost.

1.5 PERFIL PROFESSIONAL I COMPETÈNCIES DELS RECURSOS HUMANS

L'entitat adjudicatària haurà de comptar amb els mitjans personals suficients per satisfer adequadament les exigències del contracte i designar un/a representant de l'empresa mitjançant el qual es centralitzaran totes les relacions derivades d'aquest contracte i que actuarà com a referent en la gestió, formació, elaboració de memòries, recull de dades i supervisió del SIS municipal en relació a les Línies 2 i 3 del SIS.

L'equip professional responsable del servei ha de complir allò establert en el present plec i s'ha d'ajustar tant en funcions com en perfils professionals a l'establert al model del SIS IMSST, així com a les competències professionals adients per a l desenvolupament de les tasques encomanades.

Els professionals assignats al SIS (Línies 2 i 3) hauran de tenir les següents competències socials:

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

Els professionals hauran de tenir la capacitat de:

- Potenciar el desenvolupament de les relacions personals en el marc de les activitats.
- Gestionar situacions de conflicte i diferències d'opinió, procurant espais de consens.
- Complir els horaris i les prescripcions establertes.
- Realitzar els tasques contemplades per al procediment d'inscripció, acollida, seguiment i avaluació del PEI dels infants i adolescents derivats.
- Informar de necessitats i incidències en temps i forma acordada.



- Participar en reunions de coordinació amb la persona referent de l'adjudicatària de manera periòdica i amb les persones tècniques de Serveis Socials i la persona Coordinadora del SIS sempre que siguin convocades o la situació ho requereixi.
- Compartir i rebre informació, realitzant explicacions clares i adaptades als interlocutors.
- Afavorir l'autoestima, i la socialització.
- Tenir empatia, paciència i sensibilitat per reconèixer els ritmes i necessitats de cada persona.
- Tenir creativitat per dissenyar activitats i dinàmiques que motivin als grups participants.
- Incorporar al projecte noves propostes.
- Cura i seguretat: saber respectar les normes de seguretat i higiene laboral per a un mateix i els altres i molt especialment de prevenció de riscos per als infants i joves.
- Tenir disposició per a participar i implicar-se en noves propostes pròpies o dels serveis de la xarxa.
- Facilitat per al disseny i la implementació d'activitats novadores o creatives adients per a la servei i les persones usuàries.

Davant qualsevol discrepància o dubte seran d'aplicació com a valor de referència les competències establertes al Diccionari de competències de l'IMSST

L'adjudicatari ha d'acceptar la reducció o augment del número de personal en funció de les necessitats del projecte i segons criteri municipal, aplicant la conseqüent reducció i/o augment en la facturació. El mateix en relació a la despesa de material que anirà en funció del pressupostat i de les necessitats de cada equip del servei, sigui de l'AD o del SIFIAR.

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

L'IMSST no tindrà cap relació contractual directa amb els/les treballadors/es de l'adjudicatari i per tant no tractarà temes de caire laboral amb ells/es.

1.6 ORGANITZACIÓ DELS RECURSOS HUMANS

Les contractacions dels tècnic i tècniques del SIS (AD i SIFIAR), s'ajustaran al que marca la RESOLUCIÓ EMT/2054/2023, de 8 de juny, per la qual es disposa la inscripció i la publicació de l'acta de la Comissió paritària del Conveni col·lectiu de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc per als anys 2013-2018 (codi de conveni núm. 79002575012007).

PROPOSTA PER A L'EQUIP DE LA LÍNIA 2 ATENCIÓ DIÛRNA

<u>Perfil professional</u>	<u>Quantitat</u>	<u>Hores setmanals</u>	<u>Temporalització</u>
EDUCADOR/A COORDINADOR/A	6	30	11 MESOS(*)
EDUCADOR/A	7	25	"
INTEGRADOR/A	6	20	"
VETLLADOR/A	6	10	"

Preferentment es valorarà el títol de Grau en Educació Social.

PROPOSTA PROFESSIONALS DE ZONA (Nord, Centre i Ponent) PER LA LÍNIA 3 SIFIAR

<u>SIFIAR Perfil</u>	<u>Quantitat</u>	<u>Hores</u>	<u>Temporalització</u>
----------------------	------------------	--------------	------------------------



professional		setmanals	
EDUCADORA/A	2	30	11 MESOS(*)

(*) Onze mesos: Organització del servei similar al curs escolar amb excepció dels mesos d'estiu (juliol) en què el SIS podrà continuar en funcionament. Es realitza en aquest cas franges horàries d'atenció directa i de treball intern gaudint dels períodes de vacances segons conveni i molt especialment i preferentment en setmana santa, nadal i mes d'agost per setmanes o quinzenes.

L'Atenció directa per a l'AD serà en horari de tarda per als infants i joves de 4 a 15 anys en el moment de la derivació.

El SIFIAR podrà realitzar la seva intervenció directa amb els famílies tant en horari de matí com de tarda.

Per al treball intern, tant els/les ES com els/les TIS de l'AD com els tècnics o tècniques del SIFIAR, distribuiran les hores en horari de matí o tarda segons la franja horària del servei, que s'acordarà amb el/la tècnic/a coordinador/a que s'assigni per l'IMSST. Durant els mesos d'estiu (juliol), l'horari de les activitats serà pel matí de dilluns a divendres.

Proposta vetlladors/les

Per tal de donar resposta a les necessitats d'atenció especial a infants i joves amb capacitats diverses es comptarà amb Integradors socials que atendran i acompanyaran aquest infants en el desenvolupament de les activitats per tal de facilitar la integració i l'atenció individualitzada seguint per a l'assignació d'aquest professionals el procediment establert per aquest casos. La distribució i contractació inicial serà de 6 vetlladors/es, i es podran assignar als equips en funció de la demanda i necessitat.

La figura de vetllador/a podrà acompanyar i atendre a un o dos infants alhora en funció dels criteris anteriors i després de valorar-ho amb el referent familiar.

Correspon a l'entitat adjudicatària la selecció del seu personal, que reuneixi els requisits de titulació i experiència exigida, i que formarà part de l'equip de treball a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de l'IMSST del compliment dels requisits.

Els períodes de vacances i permisos o les baixes laborals que causi el personal els haurà de cobrir i gestionar l'adjudicatari d'acord amb la legislació vigent i el conveni col·lectiu d'aplicació, no eximeixen del compliment de la prestació del servei.

El període de vacances dels professionals durant el període d'estiu es gaudirà preferentment en els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa i mes d'agost.

Tot el personal haurà de mantenir inexcusablement el secret professional i la confidencialitat de les dades tractades.

En cap cas, el personal de l'entitat adjudicatària tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'IMSST.

1.7 DISTRIBUCIÓ DELS EQUIPS I ORGANITZACIÓ INTERNA

En total els recursos humans del SIS en les Línies d'intervenció 2 i 3 estaran compresos pels següents professionals i amb el següent nombre d'hores setmanals:



EQUIPS AD:

- Educador/a Coordinador/a, 6'8 hores/dia, amb un total 30 hores setmanals (6 professionals);
- Educador/a, 5 hores/dia, amb un total de 25 hores setmanals (7 professionals);
- Integrador/a, 4 hores/dia, amb un total de 20 hores setmanals (6 professionals);
- Vetllador/a, 10 hores setmanals (6 professionals)

SIFIAR:

- Educador/a, 6 hores/dia, amb un total de 30 hores setmanals (2 professionals)

La distribució diària de les hores d'atenció directa i de treball intern podrà ser distribuïdes de dilluns a divendres, i excepcionalment i de forma puntual algun dissabte.

1.7.1 Atenció Diürna (AD)

Sis equips conformats per 1 ES coordinador/a i 1 ES cada equip. Aquest equip comptarà amb 1 ES, 6 integradors/es socials i 6 vetlladors/es que reforçaran aquells centres d'atenció diürna que tinguin més demanda. Total 19 professionals més 6 vetlladors/es per donar cobertura a un màxim de 190 places.

Respecte a la flexibilitat en la composició dels equips serà d'aplicació el detallat en els apartats anteriors.

Hi haurà la figura d'ES coordinador/a de l'AD responsable de la coordinació i organització del projecte de cada equip de l'AD ubicat en els diferents zones de la ciutat, que podran distribuir la jornada entre la realització de les funcions pròpies de la coordinació i l'altra en funcions pròpies d'ES d'atenció directa dins del seu equip.

La figura de l'ES, entre d'altres haurà d'acordar les condicions d'assistència, participació i compromís en relació amb el projecte educatiu de centre segons el pla de treball establert pels professionals dels serveis socials bàsics (SSB), i planificar, dinamitzar i avaluar activitats conjuntes pels infants i les seves famílies.

Funcions del TIS: l'atenció directa dels infants i joves en la franja d'edat establerta tant en les activitats grupals com en la individualitzada. La posada en pràctica de les activitats així com desenvolupament de les tasques encomanades adients per al funcionament del servei transmeses per la persona referent de l'adjudicatària o la persona coordinadora del SIS assignada des de l'IMSST.

El perfil professional de l'ES ha d'estar en possessió del grau en d'educació social i, si fos possible, amb una formació i/o experiència complementària en l'àmbit de la infància i l'adolescència.

La figura del vetllador/a com suport en les actuacions educatives dirigides a donar resposta a diferents capacitats, ritmes d'aprenentatge, motivacions i situacions dels infants. Els vetlladors establiran el seu temps de dedicació horària en funció de les necessitats de cada equip.

Els/les professionals l'AD i del SIFIAR podran organitzar grups de suport a famílies consistents en grups d'ajuda mútua o de suport professional en coordinació amb els psicòlegs de l'atenció primària o altres



professionals de la xarxa. També es podrà comptar amb el professional assignat per a la supervisió de casos per part de l'adjudicatari.

El mateix professional ES (AD o SIFIAR) podrà organitzar sessions i trobades per a poder exposar temes d'interès, possibilitant que les famílies puguin expressar inquietuds i necessitats i també compartint models i experiències positives.

Les tècniques de l'AD també orientaran a les famílies per tal de poder conèixer i participaran grups de criança i parentalitat positiva ja constituïts en la xarxa d'entitats, informant prèviament al referent i valorant, si s'escau, algun tipus de suport econòmic per a la seva derivació cas que hi hagi algun tipus d'abonament per a la inscripció.

Respecte a les derivacions i les places disponibles, quan aquestes estiguin cobertes caldrà elaborar una llista d'espera per tal de donar accés a noves persones usuàries quan sigui possible facilitant la rotació i l'accés al servei.

Així mateix la intervenció socioeducativa contempla el disseny d'una programació semestral d'activitats que s'anirà concretant per a cada període o trimestre a banda de la programació específica per als mesos d'estiu.

Horari ATENCIÓ DIÛRNA

La franja horària d'atenció directa s'emmarcarà entre les 16'30h i les 19'30h. Fent abans (en horari de matí) o després (màxim fins les 20'30h) les tasques pròpies de la feina interna en funció de les hores laborals assignades per a cada professional.

1.7.2 Atenció Diürna d'estiu

Contempla la continuïtat del servei (SIS) durant els mesos d'estiu

Definició

Caldrà preveure un temps previ per a la programació, organització d'activitats o tallers específics i compra de material fungible per al seu desenvolupament, així com un temps per a l'elaboració de la memòria i l'avaluació.

Les activitats de l'AD permeten, a banda del compliment dels objectius assenyalats al PEI, el següent:

Objectius generals

- Esdevenir una alternativa lúdica-educativa i engrescadora en el lleure dels infants.
- Afavorir el desenvolupament integral de l'infant.
- Potenciar i estimular les relacions personals mitjançant el desenvolupament de les activitats en grup i la convivència diària.
- Fomentar i desenvolupar valors de participació, cooperació, solidaritat i respecte envers als altres i al nostre entorn.
- Apropar a l'infant al seu entorn més immediat, fent-lo coneixedor i partícip de tot allò que l'envolta.
- Gaudir dels parcs com a entorn lúdic i espai de socialització de l'infant i del jove potenciant el civisme i el respecte a l'entorn natural i urbà.
- Potenciar les relacions entre els infants que resideixen en diferents zones de la ciutat.



- L'objectiu del servei és la prevenció i promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries mitjançant el foment de la seva autonomia i de les condicions adients de convivència en el propi entorn tot incrementant les possibilitats de permanència al seu domicili, i per tal d'evitar altres mesures de protecció.

Funcions

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

- a) Programació interna de l'activitat; on caldrà descriure les activitats a realitzar en els propis centres, que alhora haurà d'estar diferenciades per grups d'edat. Aquestes s'hauran de desenvolupar per fitxes i presentar-les al responsable referent de l'adjudicatària i aquesta a la persona coordinador/a del SIS amb temps suficient abans d'iniciar l'AD estiu (juliol).
- b) Programació sortides culturals; l'AD estiu ha de tenir relació amb les entitats socials i culturals de l'entorn més proper, per aquest motiu cal incorporar en el projecte el conjunt de sortides a realitzar.
- c) Programació de carrer: recuperar el carrer com a espai de joc i d'interrelació social, per tant caldrà programar activitats de carrer en cada casal.
- d) Es valorarà establir relacions entre els diferents infants del SIS i/o de la ciutat programant visites entre els diferents equips, així com activitats i sortides conjuntes.
- e) Festa final d'AD estiu. Es podrà realitzar de manera conjunta o bé per equips i zones.
- f) Es podrà presentar alguna activitat que representi aspectes d'innovació que suposin una novetat en el conjunt de la programació per tal de possibilitar noves experiències i aprenentatge positius.

Altres professionals

A banda dels Educadors/es i els Integradors/es, sempre que el pressupost ho permeti, es podrà disposar de monitors/es de temps lliure per activitats específicament lúdiques i de suport, mestres de reforç escolar, mestres de taller per a la realització d'activitats específiques o per a l'acompanyament d'infants i joves amb necessitats d'atenció específiques.

1.7.3 SIFIAR

2 Educadors/es per a la ciutat de Tarragona.

Nombre total de places per al SIFIAR municipal : 50

Existeix la possibilitat segons el marc normatiu del SIS, de que el perfil professional per al SIFIAR sigui d'Educador/a, Treballador/a social, psicòleg o pedagog i, preferentment, amb una formació i/o experiència complementària en l'àmbit de la infància i l'adolescència.

Com a equip SIFIAR es realitzaran reunions de coordinació interna i activitats conjuntes mínim una trimestral tot treballant en la mateixa línia respectant les diferències que hi pugui haver per raó de les característiques de la zona, les problemàtiques detectades i les necessitats de les persones usuàries dels servei.

En cas de necessitat o per la idiosincràsia de la conformació dels equips hi haurà flexibilitat respecte a la composició dels equips en funció de nombre de derivacions i d'inscripcions del SIFIAR, podent valorar la idoneïtat de què un/a Educador/a Social i algun/a dels/les 6 TIS pugui incorporar-se a realitzar tasques dins del SIFIAR en funció de les ratis i de les necessitats de cada zona.



És per això que es podria donar el cas de que el SIFIAR comptés amb el suport de tècnics/ques de l'equip d'AD en funció de les places que tinguin cobertes i sempre i quan no sigui necessària la seva presència per a cobri la ràtio de l'AD, realitzant tasques d'assessorament i d'acompanyament a serveis laborals, mapes de recursos, visites domicili (acompanyant al referent familiar de SSB), suport en tallers o sessions d'habilitats parentals, etc.

De la mateixa manera cas que un equip en tingui només 10 inscripcions o cap, i un altre equip d'AD en tingui 30 o més, el TIS o ES podran ser assignats a la zona que en tingui més demanda de places en aquell exercici. No obstant els equips haurà d'estar conformats una vegada es coneguin el nombre de derivacions i d'inscripcions.

Al SIFIAR es podran organitzar grups de suport a famílies, especialment en situacions de crisi, de disfunció familiar i relacions que impedeixen el funcionament adequat de la família com unitat bàsica de convivència, cura i desenvolupament dels seus membres, prioritàriament dels infants i adolescents, i una adequació al rol de pare, mare o tutor valorant la necessitat d'una intervenció terapèutica, així com orientar-les per tal de poder conèixer i participar en grups ja constituïts en la xarxa.

Així mateix podran oferir assessorament als ES o TIS de l'AD així com a altres professionals de SSB, establint a tal fi les coordinacions adients.

Horari SIFIAR

Les persones tècniques del SIFIAR podran atendre a les famílies tant en horari de matí com de tarda. Sempre facilitant que les persones que treballen puguin ser ateses al servei.

Les/els ES del SIFIAR reservaran a l'horari un temps per a les coordinacions amb els/les referents familiars i altres professionals de l'IMSST (psicòleg, TS...) o de la xarxa (CAP, CSMIJ, Centre educatiu, etc.)

Coordinacions

L'empresa adjudicatària ha de mantenir les coordinacions professionals necessàries per tal de garantir el correcte desenvolupament del SIS Municipal d'acord amb les indicacions del servei i les Línies d'intervenció a desenvolupar.

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

- Vinculades amb els responsables de l'IMSST i de la empresa adjudicatària en relació a la feina diària: seguiment del projecte, documentació, pressupost, activitats...
- Vinculades amb els SSB i l'EAIA.
- Vinculades amb l'atenció dels infants i joves i les seves famílies.
- Vinculades amb el Treball individual i grupal transversal de tots els professionals que intervenen amb la família, els infants i els joves.
- Vinculades amb el treball comunitari i en xarxa.

1.8 BAIXES I SUBSTITUCIONS



La substitució de les baixes laborals dels professionals de l'AD i el SIFIAR es produiran en un màxim de 48 hores.

Correspon a l'adjudicatària la selecció del seu personal, que reuneixi els requisits de titulació i experiència exigida, i que formarà part de l'equip de treball a l'execució del contracte, sens perjudici de la verificació per part de l'IMSST del compliment dels requisits.

Els períodes de vacances i permisos o les baixes laborals que causi el personal al seu càrrec, d'acord amb la legislació vigent i el conveni col·lectiu d'aplicació, no eximeixen del compliment de la prestació del servei.

El personal haurà de mantenir inexcusablement el secret professional i la confidencialitat de les dades. L'empresa garantirà la coordinació del professional contractats amb els tècnics de l'IMSST i una correcta organització i gestió del temps del personal contactat que l'empresa acordarà amb l'IMSST per tal d'optimitzar la prestació del servei.

2. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

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

L'adjudicatari haurà d'incorporar els logotips, signes i llegendes normalitzades de l'IMSST en la totalitat de la documentació de gestió o altres materials. Així mateix, la imatge corporativa serà inclosa en aquelles activitats de difusió i comunicació del servei que en pugui realitzar l'empresa contractada.

L'IMSST haurà de validar, prèviament, qualsevol material de difusió en qualsevol suport que es faci.

Correspon a l'IMSST la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà: audiovisual...) derivada de la relació amb els usuaris, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració dels informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat, que l'adjudicatària elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

En tota la documentació que s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat de l'IMSST i els logos que hauran de constar als documents i en la imatge externa de l'adjudicatària, seran facilitats.

2.1 SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ I DE LES DADES PERSONALS

Dades personals i confidencialitat

L'adjudicatari es compromet a donar estricta compliment a la normativa reguladora de protecció de dades de personals d'acord amb el que determina el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, complint amb les obligacions i principis recollits al Plec de Condicions Administratives Particulars.

El personal de l'adjudicatària hauran d'observar i complir amb els principis i requisits de seguretat definits per l'IMSST, principalment:



- Complir les obligacions en matèria de protecció de dades, especialment a l'article 9.2 apartat h) de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, sobre el dret a la confidencialitat de les dades i les informacions que constin en els expedients de les persones destinatàries dels serveis socials.
- Portar a terme el tractament de la informació i les dades personals únicament i exclusivament per a les finalitats relacionades directament amb el servei contractat, restant expressament prohibit utilitzar-los per a finalitats diferents.
- Garantir la confidencialitat, reserva i estricta secret professional de la informació i les dades personal a les que puguin accedir per a la prestació dels serveis, no podent ser divulgades, publicades o comunicades a tercers. Les obligacions de confidencialitat tindran una durada indefinida i es mantindran vigents en cas que finalitzi la prestació de serveis.
- Està prohibit divulgar o comunicar els codis d'accés (usuari i contrasenya) als sistemes de l'IMSST, i especialment a l'Hestia, a terceres persones, inclouen a altre personal o responsables de l'adjudicatària.
- La documentació en paper haurà d'estar emmagatzemada a les sales i/o armaris específics per a la conservació de documentació que indiqui l'IMSST o d'ús intern del servei. Aquesta documentació no pertinent per a tercers haurà d'estar fora de l'abast de les persones usuàries o d'altres persones i professionals alienes al servei.
A tal fi els armaris i altre mobiliari utilitzat a tal fi s'haurien de tancar amb clau.
- Aplicar les mesures de seguretat que l'IMSST indiqui en cada moment.

3. AVALUACIÓ

L'avaluació ha de contemplar els següents aspectes:

- Sotmetre el projecte educatiu, el personal contractat i totes les iniciatives dutes a terme, a diferents controls d'avaluació i qualitat segons indicadors mínims establerts segons el Pla de Treball presentat per l'adjudicatari i que haurà de contemplar aspectes quantitatius i qualitatius, en relació a les característiques de la població atesa així com dels servei prestat en relació als diferents ítems contemplats a la plica. Seran indicadors per al seguiment així com per ala possible implementació d'ajustaments, canvis o millores. Dels continguts i resultats d'aquestes avaluacions s'informarà anualment a l'Ajuntament.
- Prestar aquest contracte d'acord amb els nivells de qualitat i capacitat de resposta requerits i gestionar-lo sota la seva responsabilitat, sotmetent-se en tot moment a les ordres, obligacions o indicacions que, respecte del servei, dicti la direcció municipal del servei.
- Tenir establert un protocol de recollida de reclamacions i queixes dels usuaris respecte el servei prestat i tenir establert el protocol de coordinació amb l'IMSST per a derivació i resposta dels diferents comunicats.

L'avaluació haurà de contemplar entre d'altres, aspectes relacionats amb l'atenció als usuaris comptabilitzant per exemple els que han assolit els objectius optimitzant l'assistència al recurs i valorant-lo positivament o les que l'han abandonat sense haver finalitzat el Pla de Treball.

També respecte a les situacions de risc, les que han disminuït o les que ha derivat en desemparament.

Altres indicadors d'avaluació per al SIS:

- Nombre de persones inscrites
- Regularitat en l'assistència



- Altes i baixes
- Nombre de places actives
- Nombre d'Expedients de risc tancats
- Nombre de coordinacions realitzades
- Nombre d'activitats individuals o grupals
- Nombre d'activats innovadores presentades, etc.

Mensualment s'elaborarà un Informe que recollirà i traslladarà a l'IMSST els ítems anteriors.

Les dades d'aquests Informe s'anirà recollint en un Excel, o per altre mitjà, per tal de tenir una visió global de l'evolució del servei al llarg dels mesos.

4. CONTROL DE QUALITAT

Al marge del control del servei, que es pugui anar fent de manera periòdica o puntual; i per tal de garantir la qualitat en la gestió del servei objecte de la present licitació per part de l'empresa o entitat adjudicatària, des de l'IMSST, es realitzarà una revisió o auditoria mínim dues vegades a l'any preferentment els mesos de juny i desembre, del nivell de qualitat del servei prestat tenint en compte tres ítems:

- a. Control de satisfacció: que identificarà el grau de satisfacció dels usuaris del servei, les seves famílies i els equips professionals que s'hi coordinen.
- b. Control d'incidències del servei: que identificarà el nombre, tipus i gravetat de les incidències aparegudes com a no conformitats en la gestió del servei.
- c. Control qualitatiu: que identificarà el grau d'adequació en la realització i desenvolupament del servei per part de l'empresa adjudicatària i altres aspectes relacionats amb l'ordre operatiu i la imatge general del servei. S'elaborarà, conjuntament amb l'empresa adjudicatària quin serà el protocol d'observació i avaluació dels professionals tot ajustant-se al contemplat al Plec Tècnic i Administratiu.

L'adjudicatari haurà de presentar a l'IMSST un protocol per a actuació en cas de sospita de maltractament i/o en cas de caigudes o altres situacions en les que calgui preveure una actuació immediat.

També per a les actuacions previstes en el cas que una família no es presenti a recollir a l'infant dins de l'horari dels servei o arribin amb retard de manera reiterada.

Respecte als estàndards de qualitat, davant la situació d'haver d valorar al continuïtat o no de l'adjudicatari, s'aplicarà el que estableix el Pla de qualitat previst en la Llei de serveis socials per aquesta prestació.

L'empresa adjudicada per a la gestió del SIS (Línies 2 i 3) està obligada a complir el termini total d'execució del contracte i els terminis parcials fixats, si s'escau, en el programa de treball.

A banda de les aquí contemplades amb caràcter general, seran causes i supòsits de penalització les que preveuen al Plec de Clàusules Administratives.

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



5. TIPIFICACIÓ DE LES INCIDÈNCIES I PENALITZACIONS

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

INCIDÈNCIES MOLT GREUS:

- Prestar una atenció negligent a les necessitats dels infants.
- La no realització del servei sense justificació i sense un previ avís al responsable de l'IMSST, o bé, no cobrir les baixes professionals en un període màxim de 48 hores.
- L'incompliment de l'horari establert del servei.
- L'incompliment de les obligacions contractuals essencials previstes en aquest plec.
- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el plec de condicions administratives, quan produeixi un perjudici molt greu i no doni lloc a la resolució del contracte.
- L'incompliment de la presentació en temps i forma de tota la documentació que li sigui sol·licitada per a la justificació tècnica i econòmica de les actuacions objecte del contracte.
- L'incompliment molt greu de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
- Ocupar o dedicar el mitjans o materials afectes al servei de forma exclusiva en usos o tasques diferents dels propis de l'objecte del contracte.
- La no realització, per part de l'empresa adjudicatària, d'una bona gestió dels serveis.
- La desobediència reiterada de les ordres i directrius de l'Administració contractant per assegurar que els serveis es porten a terme en les degudes condicions.
- L'existència d'errors recurrents en la facturació.
- L'impagament de les assegurances que hagi de contractar.
- L'incompliment de les obligacions laborals i amb la Seguretat Social amb relació als treballadors inclosos en l'àmbit del contracte.
- La reincidència de dos o més incidències greus.

INCIDÈNCIES GREUS:

- Prestar una atenció inadequada a les necessitats dels infants.
- L'incompliment de la metodologia de treball aprovada mitjançant el programa marc i el present plec de condicions.
- La no realització de la documentació requerida (expedients dels menors, llistats d'assistència...).
- No facilitar la informació requerida puntualment, (llistats d'assistència, informació de participants..).
- No tenir un control acurat segons la normativa vigent dels aliments que es dispensin a les activitats.
- No facilitar el nombre de vacants ni agilitzar l'alta d'un usuari/a derivat des de serveis socials aquells que afecten desfavorablement a la qualitat, quantitat i temps de la prestació dels serveis o causen molèsties als usuaris dels serveis.



- La infracció de les condicions establertes, per disposició legal o reglamentaria, o en aquests plecs i els plecs de prescripcions tècniques que regeixen aquest contracte.
- El tractament reiterat incorrecte a les persones usuàries del servei.
- La negativa reiterada a cooperar amb l'IMSST quan es dugui a terme actuacions d'inspecció de les prestacions realitzades per l'adjudicatari.
- Causar per negligència o mala fe, danys greus en la conservació i manteniment dels mitjans adscrits al servei.
- L'incompliment reiterat i no justificat de l'horari de la prestació del servei.
- Les infraccions en la prestació del servei que el pertorbi o alteri greument en el seu volum o qualitat sense arribar a parilitzar-lo.
- Qualsevol altre incompliment de les prestacions objecte del contracte que comporti una infracció de les condicions contractuals generant un perjudici tant als interessos municipals com als destinataris del servei que posi en perill la prestació del servei.
- La reiteració en dos o més faltes greus.

INCIDÈNCIES LLEUS:

- No mantenir l'ordre i la neteja òptimes en els espai utilitzats per a la gestió del servei.
- La no comunicació prèvia d'un canvi de treballador/a al responsable de l'IMSST.
- No utilitzar l'anagrama de l'IMSST en els documents de difusió.
- Rebre incidències/queixes reiterades, segons protocol establert, per part dels usuaris.

Un incompliment de caràcter lleu suposarà una advertència.

Un incompliment de caràcter greu suposarà una penalitat del 5% del preu del contracte, exclòs l'IVA.

Davant d'un incompliment de caràcter molt greu, l'Ajuntament pot optar, ateses les circumstàncies del cas, per la resolució del contracte o per la imposició del 10% del preu del contracte, exclòs l'IVA. El total d'aquestes penalitats no podrà superar el 50% del preu del contracte.

Tot i això, l'IMSST podrà determinar la gravetat d'altres incidències que puguin aparèixer durant la realització el servei i que no estiguin contemplades en els paràgrafs anteriors, prèvia identificació i comunicació a l'empresa o entitat adjudicatària del servei.

La persona que es designi responsable del servei per part de l'IMSST, revisarà i analitzarà les incidències aparegudes i determinarà el resultat obtingut, interpretarà els resultats del control d'incidències i els comunicarà de manera immediata a l'empresa o entitat adjudicatària.

A més, des de l'IMSST, s'actualitzaran anualment, sempre que es consideri necessari i de forma objectiva, els criteris d'avaluació i el nombre d'incidències establertes per a cada nivell de resultats.

6. RESPONSABILITAT DE L' INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS

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

- o Ordenar les modificacions que d'interès públic exigeixi, d'acord amb la legislació aplicable.



- o Fiscalitzar la gestió tècnica de l'adjudicatari. A aquest efecte pot inspeccionar el servei, les instal·lacions i els locals i la documentació relacionada amb l'objecte de la concessió , i dictar les ordres per mantenir o restablir la prestació corresponent tot entenent que les activitats objecte del servei ja estan regulades d'acord amb el Decret 267/2016 de 5 de juliol d'activitats educatives i de lleure per a menors fins a 18 anys.
- o Cas que es valori adient, assumir temporalment la prestació del servei en els casos en què no la presti o no el pugui prestar l'adjudicatari per circumstàncies que li siguin o no imputables. En aquest cas l'adjudicatari no podrà facturar les hores no realitzades donat que no s'estarà produint la prestació del servei.
- o Imposar a l'adjudicatari les sancions pertinents per raó de les infraccions que hagi comès en la prestació del servei .
- o Extingir el contracte per qualsevol de les causes previstes a l'ordenament .
- o Resoldre totes aquelles qüestions que no estiguin establertes i que puguin sorgir en el desenvolupament de les activitats del servei.

7. PRESENTACIÓ MEMÒRIA TÈCNICA

Caldrà presentar un projecte que detalli el model de servei sobre el qual es treballarà. Aquest projecte haurà de descriure cadascuna de les tasques que ha de desenvolupar els professionals del servei, els objectius, la metodologia i la temporalització així com les programacions i totes les activitats realitzades remarcables. Aportant dades i estadístiques amb gràfics i resums en relació al servei, a la participació, l'assistència i altres ítems d'interès que es puguin indicar des de l'IMSST.

Aquesta memòria es presentarà en format digital tot i que donat el continu avanç en l'àmbit de la tecnologia i els formats per a compartir informació, serà l'IMSST qui concretarà el medi més adient en cada anualitat.

8. TELETREBALL

Si degut a circumstàncies sobrevingudes per pandèmies i/o altres situacions similars, i per designació de la persona responsable del contracte, s'haurà de continuar prestant el servei de forma telemàtica i realitzar teletreball.

L'empresa adjudicatària posarà a disposició els mitjans necessaris per el desenvolupament del treball a distància i el seu manteniment (ordinador, telèfon, internet i altres), tal i com marca el Real Decret Llei 28/2020 de 22 de setembre, per seguir prestant el contracte.



LOT 2. UNITAT TÈCNICA DE GENT GRAN ACTIVA

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest plec és establir les condicions tècniques particulars relatives al servei de prestacions professionals pel desenvolupament d'activitats i actuacions definides en els projectes i/o programes de la Unitat Tècnica De Gent Gran Activa (UTGGA).

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

La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials (LSS) defineix el sistema de serveis socials com el conjunt de recursos, equipaments, projectes, programes i prestacions de titularitat pública i privada que tenen com a finalitat assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la vida mitjançant la cobertura de llurs necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials, en el marc de la justícia social i del benestar de les persones.

El contracte programa de serveis socials 2022-2025 té la voluntat, entre d'altres, de donar resposta a aquestes necessitats i reforçar els serveis socials bàsics. Entre d'altres serveis i programes s'inclou el desenvolupament de plans d'envelliment locals (envelliment quilòmetre zero) que milloren la qualitat de vida de les persones grans, potenciant l'envelliment actiu com a model de socialització i per evitar la solitud no volguda, de prevenció i de promoció de l'autonomia personal.

2. DEFINICIÓ I OBJECTIUS

Des la UTGGA es coordinen, gestionen i dinamitzen els equipaments i serveis municipals adreçats a la gent gran de Tarragona per tal que siguin un instrument per a la promoció social, individual i col·lectiva, de les persones grans. La seva finalitat és afavorir la plena integració social, prevenir les situacions d'aïllament social, fomentar les relacions socials i facilitar la participació activa en la vida comunitària. Les accions que s'impulsen des de la UTGGA per optimitzar el procés de l'envelliment actiu es fonamenten en els valors de proximitat, d'igualtat, de reconeixement de la diversitat i de la inclusió social.

Les llars municipals de gent gran tenen el propòsit d'oferir un espai de relació i d'intercanvi on formar-se, on trobar-se i compartir interessos, on solidaritzar-se amb els altres i on adaptar-se a les noves realitats. Són una eina per promoure el paradigma de l'envelliment actiu. La UTGGA vol arribar a ser referència de projectes i actuacions en l'àmbit de l'envelliment actiu del territori, per aquest motiu treballa des d'una òptica comunitària i de treball en xarxa.

2.1 PROPÒSITS DEL SERVEI OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ

- Enfortir l'autonomia personal i l'apoderament de les persones grans, mitjançant programes i accions d'atenció i prevenció de la dependència i de promoció de l'envelliment actiu.
- Estimular la participació activa i la corresponsabilització en la gestió dels equipaments, donant



suport a la implicació de les persones grans que formen les juntes de les llars.

- Impulsar i promoure accions i projectes que incideixin en el benestar de les persones grans per evitar situacions de soledat no volguda.
- Donar suport i promoure activitats de dinamització social que afavoreixin l'envelliment actiu i saludable, i el benestar emocional.
- Afavorir i facilitar l'accés a la informació, com a garantia d'inclusió, promovent el coneixement i la difusió de les oportunitats culturals, formatives, associatives, de salut i lleure d'aquest col·lectiu.
- Promoure, estimular i consolidar projectes que fomentin l'intercanvi intergeneracional, l'associacionisme, les pràctiques solidàries, de voluntariat i de bon veïnatge.
- Fomentar els valors de participació, cooperació, solidaritat .
- Realitzar activitats i tallers que afavoreixin l'enfortiment dels vincles comunitaris, la convivència i interrelació entre les persones grans.
- Optimitzar l'ús dels espais polivalents, mitjançant la formulació de propostes compartides de tallers, xerrades, conferències, etc., que permetin l'ús polivalent dels mateixos.
- Prioritzar les accions que impulsin l'aprenentatge, coneixement i l'ús de les TIC i les xarxes socials per afavorir les relacions i la cohesió social.
- Donar visibilitat als prejudicis i estereotips sobre les persones grans per desmuntar els mites existents.
- Prevenir situacions de discriminació per raó d'edat o gènere, afavorint la igualtat d'oportunitats i millorant les situacions d'aïllament i exclusió social.
- Donar suport a les iniciatives i projectes orientats a les persones grans, de les entitats, associacions i col·lectius de les llars.

3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A DESENVOLUPAR

La UTGGA promou programes, projectes i accions per tal d'afavorir i facilitar la plena integració social, la prevenció de situacions d'aïllament social, el foment de les relacions i la participació activa en la vida comunitària de les persones grans.

3.1 PROGRAMA D'ACTIVITATS

El programa d'activitats ofereix una àmplia oferta de tallers adreçats al col·lectiu de les persones grans. L'adjudicatari haurà de coordinar, gestionar i portar a terme aquesta oferta d'activitats, que haurà d'afavorir la integració, la participació i la relació entre les persones del col·lectiu, i definir-se segons les característiques de les persones grans. Els objectius plantejats en la programació marc podran variar per adaptar-se a la realitat i les necessitats de cada any.

En general les activitats volen procurar hàbits saludables, benestar social, i fomentar la plena autonomia funcional, física i mental de les persones grans. Són activitats preventives, en cap cas amb finalitats terapèutiques. Per optimitzar les oportunitats de relació també es programen activitats lúdiques i de lleure. En l'àmbit de la formació permanent es prioritza la programació de tallers en la capacitat per l'accés a internet.

Els/les professionals que porten a terme aquest programa d'activitats pertanyen al grup professional III, personal d'intervenció :

- Tècnics atenció especialitzada nivell A: gimnàstica de manteniment, ioga, pilates.
- Talleristes: ball en línia, iniciació a internet amb tauletes digitals, expressió plàstica, eines d'estimulació cognitiva.



3.2 PUNT D'INFORMACIÓ PER A LA GENT GRAN

L'accés a la informació es un instrument clau per la prevenció de situacions d'aïllament, soledat i exclusió. El punt d'informació estableix i dissenya estratègies per tal que la informació arribi a les persones usuàries: cartellera, edició de fulls i díptics informatius, xarxes socials, ús de noves tecnologies, trucades, seguiment telefònic. Actualment s'està treballant en la confecció d'una guia de Recursos per a la gent Gran.

El/la responsable del punt d'informació, **1 tècnic/a nivell A** té una dedicació de 28 h. setmanals i facilita:

- Acolliment presencial i/o telefònic a les persones grans que s'adrecen en recerca d'orientació.
- Informació del funcionament del servei i de les activitats.
- Informació sobre els serveis socials d'atenció a les persones grans.
- Informació de l'oferta cultural, lleure i formació d'interès per la gent gran.
- La inscripció de les persones usuàries a les activitats.

3.3 DINAMITZACIÓ I TREBALL EN XARXA DE LES LLARS

Per tal de desenvolupar plenament els objectius descrits a la programació marc de la UTGGA és imprescindible que 1 tècnic/a nivell A dinamitzi i fomenti el treball en xarxa entre els equipaments de gent gran. Per aquest motiu existeix la figura de dinamitzador/a de les llars, amb una dedicació actual de 20 hores/setmana.

Entre d'altres, té com a funcions:

- Dinamitzar els 14 equipaments municipals adreçats a la gent gran.
- Facilitar el treball en xarxa dels equipaments.
- Garantir que totes les persones usuàries tinguin la informació sobre el funcionament de les activitats i dels serveis.
- Preparar xerrades informatives, exposicions, el taulell d'anuncis.
- Donar suport a la gestió de les juntes de les llars.
- Animar a participar en activitats: caminades, jornades, xerrades.
- Desenvolupar activitats de promoció del voluntariat i la solidaritat.
- Planificar recursos i espais per a desenvolupar la programació prevista.
- Vetllar pel bon funcionament de la comunicació, interna i externa.
- Impulsar altres activitats i accions puntuals que contribueixen al benestar i/o la qualitat de vida de les persones grans.

3.4 SERVEI DE SUPORT A LES GESTIONS EN LÍNIA

Servei adreçat a la gent gran, ofereix suport en les gestions més comunes que cal fer a través d'internet. Sabent que persones molt grans poden tenir dificultats per desplaçar-se es planteja com un servei descentralitzat i de proximitat.

El servei està portat a terme en l'actualitat pel tècnic/a nivell A que fa les funcions de dinamització de les llars i realitza funcions de:

- Facilitar les gestions de forma telemàtica.
- Procurar d'empoderar a la persona gran
- Fer seguiment telefònic si cal del resultat dels tràmits.
- Recollir dades sobre el servei per optimitzar-lo.

3.5 ALTRES ACCIONS DE PROMOCIÓ DE LA GENT GRAN



Des de la UTGGA, a més de les accions abans esmentades també es promouen i s'organitzaren altes projectes i activitats amb els objectius de:

- Donar resposta als interessos i necessitats del col·lectiu.
- Fomentar les relacions interpersonals i/o promoure la participació activa de les persones grans.
- Impulsar el voluntariat i la solidaritat entre les persones grans.
- Posar en valor la imatge positiva de les persones gran.
- Prevenir situacions de solitud no desitjada.

Actualment el projecte Dinem en companyia té el suport de dues persones que el dinamitzen , en la categoria de talleristes.

3.6 RESUM DELS PROFESSIONALS DELS SERVEIS A DESENVOLUPAR

GRUP PROFESSIONAL: III PERSONAL D'INTERVENCIÓ		
Servei	Categoria	Descripció
Programa d'activitats	5 Tècnics atenció especialitzada A	Sessions de gimnàstica de manteniment, ioga, pilates...
	3 Talleristes	Tallers d' accés a internet, estimulació cognitiva i social, expressió plàstica, ball...
Dinamització espais i Servei de suport gestions online	1 Tècnic/a atenció especialitzada A	Dinamització i treball en xarxa de les Llars de Gent Gran. Responsable del Servei de Gestions
Punt d'informació	1 Tècnic/a atenció especialitzada A	Responsable del Punt d'informació.
Dinem en companyia	2 Talleristes	Dinamització del projecte

4. FUNCIONS EMPRESA ADJUDICATÀRIA

4.1 PERSONAL

Per tal d'assegurar unes condicions laborals i socials justes dels treballadors/es adscrits a aquest contracte, el personal que porti l'empresa prestadora del servei s'acollirà al Conveni col·lectiu del sector del lleure educatiu i sociocultural de Catalunya vigent.

El personal ha de comptar amb els recursos necessaris per a desenvolupar les funcions encomanades. L'empresa entregarà, sense cost afegit per l'IMSST, als treballadors adscrits a la UTGGA (sigui quin sigui el nombre d'hores de feina o la tipologia del seu contracte) un telèfon smartphone amb dades, trucades i capacitat suficient per les gestions de seguiment de l'assistència a les activitats.

Els i les professionals que prestin el servei aportats per l'empresa adjudicatària dependran únicament d'aquesta a totes els efectes, sense que entre ells/elles i l'IMSST existeixi cap vincle laboral. L'empresa adjudicatària és la responsable del compliment de totes les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social, seguretat i salut, i de prevenció de riscos laborals que siguin d'aplicació.



Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de garantir la màxima estabilitat del personal que presta el servei per minimitzar es efectes que canvis o substitucions que en cas de produir-se s'hauran de resoldre en un màxim de 48h.

Per tal de facilitar la identificació dels treballador/es l'empresa licitadora haurà d'entregar a totes els/les professionals una acreditació que hauran de portar de forma visible mentre realitzin el servei. En el cas del personal que porta a terme les activitats descrites al Programa d'activitats, l'empresa facilitarà sense cost addicional 2 polos corporatius que facilitin la seva ràpida identificació.

4.1.1 Competències i formació continuada del personal que aporti l'empresa prestadora del servei

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

Els professionals hauran de tenir els coneixements teòrics i tècnics específics necessaris per al desenvolupament de l'activitat laboral que se li encarregui des de UTGGA, així com les competències socials indispensables.

Els professionals hauran de:

- Expressar-se bé, saber escoltar.
- Relacionar-se satisfactòriament amb companys de feina i usuaris/es.
- Saber col·laborar i cooperar en la realització de les tasques dins de l'equip,
- Ser responsables i tenir bona disposició en el lloc de treball.
- Tenir capacitat de generar estratègies de resposta necessàries per la feina.
- Saber organitzar-se d'acord a les tasques relacionades amb el lloc de treball per poder realitzar-les amb els recursos i terminis previstos.
- Potenciar el desenvolupament de les relacions personals en el marc de les activitats.
- Gestionar conflictes i diferències d'opinió, procurant el consens.
- Compartir i rebre informació, amb explicacions clares i adaptades als interlocutors.
- Afavorir l'autoestima, apoderament i socialització de les persones grans.
- Tenir empatia, paciència i sensibilitat per reconèixer els ritmes i necessitats de cada persona.
- Tenir creativitat per dissenyar activitats i dinàmiques que motivin als grups participants i incorporar al projecte noves propostes.

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

4.1.2 Tasques a realitzar

Els professionals hauran de:

- Dissenyar i desenvolupar les activitats adreçades a la gent gran previstes a les programacions de UTGGA i d'acord els recursos existents.
- Programar, organitzar, implementar i avaluar les intervencions realitzades.
- Saber actuar en situacions inesperades.
- Fomentar la solidaritat, el diàleg, el respecte i la comprensió.
- Estimular i motivar a la gent gran a participar activament.
- Actuar en tot moment amb actitud de respecte cap als usuaris/es.
- Acollir els nous usuaris/es i procurar la seva integració al grup.



- Dur a terme el control d'assistència i seguiment de les activitats.
- Organitzar l'espai i els recursos materials per les activitats procurant crear un entorn segur i còmode.
- Seguir el pla de comunicació intern: reunions, comunicats d'incidències, informacions periòdiques acordades .
- Traslladar als usuaris informació interessant per la gent gran, tant la que es generi des de UTGGA com la de d'altres serveis de l'ajuntament.
- I en general altres de caràcter similar que siguin assignades.

4.1.3 professionals objecte del contracte

Les categories laborals i els perfils professionals hauran de respondre a les requerides a la resolució EMO/1528/2015, de 25 de juny, per la qual es disposa la inscripció i la publicació del III Conveni col·lectiu del sector del sector del lleure educatiu i sociocultural de Catalunya per als anys 2011 a 2016 (codi de conveni número 79002295012003), concretament a l'apartat de personal d'intervenció (grup professional III):

Tècnic/es d'atenció especialitzada Nivell A

- 1 Tècnic/a nivell A responsable del punt d'informació per la gent gran. Garanteix l'atenció a les persones que fan demanda d'informació, ja sigui atenció directa al públic o telefònicament. Manté les xarxes socials de UTGGA per procurar que la informació sigui més accessible. Garanteix la difusió de les activitats que s'organitzen des de la UTGGA, i també dels serveis públics disponibles en el territori adreçats a les persones grans. Registra l'activitat diària de l'oficina d'Informació, així com demandes i suggeriments.

Hores de dedicació setmanal actual	28 hores/setmana
------------------------------------	------------------

- 1 Tècnic/a nivell A responsable de la dinamització de les llars de gent gran municipals i del Servei de suport a les gestions online. Responsable també de la dinamització dels equipaments de gent gran, la correcta planificació de recursos materials i espais per a desenvolupar la programació prevista. Té cura del bon aspecte dels espais i recull incidències manteniment de les Llars. Garanteix l'acollida a les persones que comencen alguna activitat a les Llars. Garanteix l'atenció a les persones que fan demanda de suport a realitzar gestions telemàtiques. També realitza altres funcions delegades des de la UTGGA.

Hores de dedicació setmanal actual	20 hores/setmana
------------------------------------	------------------

- 5 Tècnics/es nivell A, professionals de l'activitat física i esportiva, d'acord a la Llei 3/2008, de 23 d'abril, de l'exercici de les professions de l'esport que a l'Article 4 es defineixen els perfils necessaris per a exercir la professió: d'animador/a o monitor/a esportiu/va professional en activitats físiques i esportives amb persones que requereixen una atenció especial, persones de més de seixanta-cinc anys, persones amb alguna discapacitat física o psíquica, persones amb problemes de salut i similars.

Hores de dedicació setmanal actual	74 hores/setmana
------------------------------------	------------------

Talleristes

- 3 professionals que reuneixen la formació i experiència específica, dissenyen i imparteixen les activitats de les programacions de UTGGA.

Hores de dedicació setmanals actual	41 hores/setmanals
-------------------------------------	--------------------



- 2 professionals que dinamitzen el projecte Dinem en companyia per tal d'afavorir la plena integració de les persones usuàries.

Hores de dedicació setmanals actual	20 hores/setmanals
-------------------------------------	--------------------

Les hores i activitats descrites en aquest plec poden variar en funció de les necessitats del servei o per condicions alienes.

4.2 COORDINACIÓ DEL SERVEI PRESTAT

L'empresa prestadora del servei aportarà sense cost addicional per l'IMSST un/a coordinador/a dels projectes pedagògics i de lleure responsable del servei prestat. Aquest/a serà interlocutor/a únic/a amb UTGGA, tindrà una dedicació estable i demostrable de com a mínim 20 hores/setmana mentre es presti el servei. Es garantirà la localització i actuació immediata per resoldre incidències, absències, urgències o queixes.

4.2.1 Perfil professional

Coordinador/a de projectes pedagògics

Professional que garantirà les tasques de coordinació dels serveis prestats per l'empresa adjudicatària. Haurà de disposar d'experiència demostrada i la titulació vinculada al món de l'educació i/o les ciències socials. Haurà de tenir capacitats:

- Planificació, anàlisi i diagnòstic.
- Diàleg, adaptació i resolució de conflictes.
- Lideratge i treball en equip.

L'empresa haurà de garantir l'experiència d'aquest/a professional en l'àmbit de projectes adreçats a les persones grans i en la coordinació de projectes socioeducatius.

Aquest/a professional portarà a terme el pla d'acompanyament dels treballadors/es que realitzin les activitats i la completa supervisió del servei. Funcions:

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

Per tal de dur a terme totes aquelles tasques relacionades amb l'objecte del contracte, aquest/a professional establirà els contactes i coordinacions necessàries amb les entitats, institucions, equipaments i serveis del territori.

4.3 AVALUACIÓ DEL SERVEI PRESTAT

L'adjudicatària haurà d'implementar mecanismes d'avaluació i millora contínua del servei prestat. En



aquest sentit:

- Realitzarà enquestes de satisfacció a totes les persones usuàries del servei cada curs.
- Dissenyarà protocols de seguiment d'incidències i de recull d'informació.
- Realitzarà memòria descriptiva del servei cada curs.

En finalitzar cada mes es lliurarà un informe on hi consti:

- Resultat de les reunions presencials amb els treballadors/es.
- Incidències, baixes, substitucions dels treballadors/es.

En finalitzar cada curs es lliurarà una memòria d'activitats on hi constarà:

- Les reunions de seguiment realitzades en el període.
- Descripció del perfil dels participants.
- Els indicadors relatius a l'impacte territorial del projecte.
- Els àmbits d'intervenció dels diferents projectes.
- Els resultats de l'enquesta de satisfacció realitzada a la totalitat de les persones usuàries.
- Propostes de millora pel curs següent.

5. DESCRIPCIÓ DELS ESPAIS DE PRESTACIÓ

Les tasques descrites es desenvolupen en els espais municipals adreçats a les persones grans, la xarxa de llars municipals de gent gran, així com en altres espais municipals com poden ser centres cívics municipals, sense excloure la possibilitat que es puguin traslladar a altres espais per necessitats de servei o per situacions excepcionals sobrevingudes.

XARXA DE LLARS MUNICIPALS DE GENT GRAN

Actualment hi ha 14 llars municipals en la ciutat:

- Llar municipal Sant Salvador, C. Estadiu, s/n
- Llar municipal S.Pere i S.Pau, C. Camí Pont del diable, s/n
- Llar municipal Tàrraco, Av. Catalunya 46-48
- Llar municipal Centre, C. Adrià, 4
- Llar municipal Pere Martell, C. Pere Martell, 37 baixos
- Llar municipal El Serrallo, C. Espinach, 24-26
- Llar municipal Riucclar-Icomar, Vial Riucclar-Icomar, s/n
- Llar municipal Torreforta, C. Vendrell, 8
- Llar municipal La Granja, C. Gaià, 21-23
- Llar municipal El Pilar, C. Riu Segre, bloc 1
- Llar municipal La Floresta, Centre Social de La Floresta
- Llar municipal L'Albada-P. Riucclar, C Pierre de Coubertain, 16-18 baixos
- Llar municipal Campclar, C. Riu Brugent, bloc 4
- Llar municipal Bonavista, C. Vint, 27

L'oficina de la UTGGA està situada en la planta baixa de l'edifici de l'Antiga Facultat de Lletres de la Plaça Imperial Tàrraco, 1 . En aquesta oficina es localitza el Punt d'informació per a les persones grans.

Per necessitats del servei o situacions sobrevingudes com la pandèmia es poden realitzar les activitats en altres equipaments municipals que determini l'IMSST.

6. DESTINATARIS



Els serveis a desenvolupar en el present plec s'adrecen a les persones de més de 60 anys, empadronades a Tarragona, jubilades o pensionistes que desitgin portar un estil de vida que promogui l'envelliment actiu. No es preveu realitzar activitats amb objectius terapèutics per a persones amb dificultats de salut, ja que la programació està orientada a la prevenció i el manteniment de les capacitats existents.

7. OBLIGACIONS DE L'IMSST

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

8. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

A més de les obligacions generals establertes en el plec de clàusules econòmic- administrativa, l'adjudicatari estarà obligat a la realització de l'objecte contractual que comporta el desenvolupar les funcions encomanades, i organitzar i gestionar les activitats i projectes d'intervenció sòcio-comunitària en els espais de gent gran municipals, abans esmentats i altres que es puguin destinar a la promoció de l'envelliment actiu. Les empreses licitadores hauran de complir amb els següents requisits:

En relació dels treballadors

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



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

□ **En relació a l'organització**

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

□ **En relació a la prestació dels serveis**

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

□ **En relació a horaris i incidències**

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

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

9. PRESENTACIÓ MEMÒRIA TÈCNICA



Caldrà presentar un projecte que detalli el model de servei sobre el qual es treballarà. Aquest projecte haurà de descriure cadascuna de les tasques que ha de desenvolupar els professionals del servei, els objectius, la metodologia i la temporalització així com les programacions i totes les activitats realitzades remarcables. Aportant dades i estadístiques amb gràfics i resums en relació al servei, a la participació, l'assistència i altres ítems d'interès que es puguin indicar des de l'IMSST.

Aquesta memòria es presentarà en format digital tot i que donat el continu avanç en l'àmbit de la tecnologia i els formats per a compartir informació, serà l'IMSST qui concretarà el medi més adient en cada anualitat.

10. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

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

L'adjudicatari haurà d'incorporar els logotips, signes i llegendes normalitzades de l'IMSST en la totalitat de la documentació de gestió o altres materials. Així mateix, la imatge corporativa serà inclosa en aquelles activitats de difusió i comunicació del servei que en pugui realitzar l'empresa contractada.

L'IMSST haurà de validar, prèviament, qualsevol material de difusió en qualsevol suport que es faci.

11. CONTROL DE QUALITAT DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

Al marge de l'avaluació i millora continua descrita en l'apartat "Avaluació del servei", l'empresa adjudicatària farà de forma periòdica, per tal de garantir la qualitat en la gestió del servei prestat objecte de la present licitació, un control de qualitat (amb el sistema que l'empresa cregui més adient) identificant el grau d'adequació en la realització i desenvolupament del servei.

LOT 3. UNITAT TÈCNICA D'IMMIGRACIÓ CIUTADANA



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'Ajuntament de Tarragona té competència en matèria de Serveis Socials i en la de prestar i gestionar l'Annex 3 del Conveni Interadministratiu de Col·laboració entre la Generalitat de Catalunya, mitjançant el Departament d'Igualtat i Feminisme, per a l'impuls de les polítiques de promoció de la igualtat i els feminismes pel períodes 2022-2025

L'objecte d'aquest plec és establir les condicions tècniques particulars relatives al servei de prestacions professionals pel desenvolupament de projectes i d'activitats definides dintre dels programes de Migració, primera acollida i atenció a persones refugiades i desplaçades.

2. DEFINICIÓ, FUNCIÓ, OBJECTIUS DE LA UNITAT TÈCNICA D'IMMIGRACIÓ CIUTADANA (UTIC)

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

El Servei ha de proporcionar una major autonomia a les persones que acaben d'arribar al municipi, o que ja fa temps que hi són, en el seu procés d'incorporació a la societat en igualtat d'oportunitats i d'obligacions. Amb aquesta finalitat ha de facilitar els coneixements bàsics del municipi pel que fa a drets i deures, llengua, serveis, història, així com a nivell formatiu incorporant la realització dels Mòduls que marca el Decret 150/2014 de 18 de novembre, dels serveis d'acollida de les persones immigrants i de les retornades a Catalunya.

2.1. Funcions del servei

Servei d'acollida a persones nouvingudes

L'article 3 del Decret 150/2014 de 18 de novembre, dels serveis d'acollida de les persones immigrants i de les retornades a Catalunya, estableix el procés que han de promoure els Ens locals en matèria d'acollida.

El servei de primera acollida constitueix un procés que integra les parts següents:

a) Acompanyament:

Informar la persona sobre la finalitat del servei de primera acollida, sobre l'itinerari formatiu, sobre els requisits per obtenir el certificat d'acollida i sobre la seva utilitat.

b) Sessió de benvinguda i formació:

La finalitat d'aquesta sessió és donar als usuaris del servei una benvinguda presencial, col·lectiva, i solemne al municipi, i reconèixer-los com a nous veïns i veïnes. S'han de dur a terme en l'ordre que sigui més convenient segons les possibilitats organitzatives.

Dins d'aquest apartat es preveu 4 sortides culturals a Tarragona.

c) Certificació:

La realització, per part dels usuaris, del conjunt de la formació que esmenta l'article 10 (Mòduls A, B i C) s'ha d'acreditar per mitjà d'un certificat anomenat certificat d'acollida.

Funcions específiques del servei:

- **Atenció al públic** per informació i assessorament en matèria d'estrangeria



- **Informació d'accés als serveis**, documentació necessària i manera d'obtenir-la per a diferents tràmits d'estrangeria , cursos de llengua als que pot optar la persona, associacions o entitats de l'entorn que poden ajudar-la en problemàtiques concretes
- **Sessions de Benvinguda** , planificació i execució de les mateixes.
- **Oferir Mòduls integrals** d'acollida (Tallers bàsics d'habilitats socials i coneixement de la societat catalana, Tallers coneixements laborals o alfabetització)
- **Adaptació , tant en horaris com en continguts o metodologia , dels serveis de primera acollida, als col·lectius destinataris .**
- **Tallers informatius sobre aspectes nous i/o canvis dels processos del servei de primera acollida.**
- **4 Sortides culturals a Tarragona**
- **Suport a la tramitació d'informes d'estrangeria .**
 - INF01-Informe d'habitatge per reagrupament familiar
 - INF02-Informe d' Arrelament
 - INF03 Informe d'Integració/renovació
 - INF04-Informe d'habitatge per renovació

2.2. Objectius

- a) Informació en matèria d'estrangeria tant a usuaris com a tècnics i tècniques dels diferents serveis que ho sol·licitin.
- b) Tramitar les propostes d'informe per als tràmits d'estrangeria que correspon al municipi
- c) Realitzar els Plans D'Acollida Individual quan així ho sol·licitin les persones usuàries del servei
- d) Elaborar i executar les sessions de benvinguda per a les persones nouvingudes al municipi de Tarragona.
- e) Executar Tallers de Benvinguda i mòduls formatius .
- f) Coordinar la realització de cursos en relació a l'obtenció de les Certificacions del servei de primera acollida .
- g) Donar a conèixer els recursos de la ciutat a partir de les necessitats detectades.
- h) Elaborar Itineraris formatius

3. DESTINATARIS

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

4. CARACTERÍSTIQUES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

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

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

4.1 DESCRIPCIÓ DE LES TASQUES

- Dissenyar i desenvolupar les activitats adreçades a la població estrangera, prioritant els objectius marcats per les programacions i en consonància als recursos existents.
- Tramitació de la sol·licitud del servei de primera acollida.
- Programar, organitzar, implementar i avaluar les intervencions realitzades.
- Planificar i organitzar el seu treball de forma responsable.
- Adaptar-se a la varietat de contextos territorials.



- Participar i donar suport al projecte En família: seguiment de les famílies nouvingudes a través de la reagrupació familiar.
- Realització i programació dels mòduls formatius que donen dret a les certificacions.
- Derivació del usuari cap als mòduls formatius a nivell municipal per l'obtenció de la certificació.
- Treballar per a l'autonomia dels processos
- Adequació dels horaris i espais a les necessitats de les persones participants
- Facilitar la valoració dels i les participants als cursos, tallers, sessions i projectes.
- Detecció de problemàtiques, canvis de normativa, millores tècniques, etc. i adequació del servei a la resolució de les mateixes.
- Realitzar propostes de millora i tenir disposició per a treballar en equip
- Seguir el pla de comunicació intern: reunions, comunicats d'incidències, informacions periòdiques acordades .
- Tenir la capacitat d'actuar en situacions inesperades.
- Motivar a les persones estrangeres i a la comunitat a participar activament
- Traslladar a les persones usuàries informació interessant per a la comunitat o per a les persones estrangeres.
- Fomentar la solidaritat, el respecte i la comprensió.
- Vetllar per la convivència, el diàleg i la comunicació dels diferents grups.
- Actuar en tot moment amb actitud de respecte cap a les persones usuàries dels serveis.
- I en general altres de caràcter similar que siguin assignades per l'equip de la Unitat Tècnica d'immigració i Ciutadania.
- Informar en matèria d'estrangeria
- Suport en la tramitació dels informes d'estrangeria INF01, 02, 03 i 04.
- Visites a domicili en relació als informes INF01 i INF04
- Acompanyament en les 4 sortides culturals programades

4.2. UBICACIÓ

Les activitats es realitzen principalment a les oficines de la UTIC, però també a d'altres serveis com ara centres cívics municipals, centres de serveis socials, seu d'associacions i/o entitats amb convenis i domicilis particulars en temes de tramitació d'Informes d'estrangeria, i seguiment del projecte En Família.

Les sortides culturals es realitzaran a la ciutat de Tarragona.

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

4.3. HORARIS I CALENDARI

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

5. RECURSOS HUMANS, PERFILS PROFESSIONALS

2 Tècnics/ques d'atenció especialitzada, de nivell B, de serveis socioculturals

- a) Formació professional de grau mitjà en l'àmbit social o equivalent.
- b) Experiència en l'atenció a grups de persones estrangeres.
- c) Experiència en docència a grups.
- d) Coneixement en matèria d'estrangeria.
- e) Es valorarà coneixement de les llengües pròpies de les persones migrades.
- f) Es valorarà formació en gènere i polítiques antiracistes.



Així mateix aquest perfil professional haurà de :

- a) Potenciar el desenvolupament de les relacions personals en el marc de les activitats.
- b) Compartir i rebre informació, realitzant explicacions clares i adaptades a les persones interlocutores.
- c) Afavorir la socialització , el treball grupal i comunitari.

6. OBLIGACIONS RESPECTE EL PERSONAL DEL SERVEI

El personal que aporti l'empresa prestadora del servei s'acollirà al Conveni col·lectiu del sector del lleure educatiu i sociocultural de Catalunya vigent.

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

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

L'empresa prestadora de servei comptarà amb els recursos materials suficients per al correcte desenvolupament de les accions i activitats programades.

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

Correspon a la adjudicatària les funcions de reciclatge, formació continua i complementària necessària pel desenvolupament de les tasques atribuïdes de forma excel·lent.

L'empresa prestadora del servei disposarà d'un interlocutor únic i estable per la Unitat Tècnica d'Immigració i Ciutadania (UTIC) que coordinarà tot el personal contractat.

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

7. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

Correspon a l'IMSST la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà: audiovisual...) derivada de la relació amb els usuaris, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració dels informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat, que l'adjudicatària elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

En tota la documentació que s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat de l'IMSST i els logos que hauran de constar als documents i en la imatge externa de l'adjudicatària, seran facilitats.

8. RECURSOS DEL PROJECTE

La relació de mitjans materials per part de l'empresa adjudicatària serà la següent:

- Telèfons mòbils, ordinadors per al personal del servei i connexió a internet.
- Els desplaçaments, i la formació aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.



L'espai on s'ubicaran els professionals del servei serà proporcionat per l'IMSST.

9. PRESENTACIÓ MEMÒRIA TÈCNICA

Caldrà presentar un projecte que detalli el model de servei sobre el qual es treballarà. Aquest projecte haurà de descriure cadascuna de les tasques que ha de desenvolupar els professionals del servei.

10. TELETREBALL

Si degut a circumstàncies sobrevingudes per pandèmies i/o altres situacions similars, i per designació de la persona responsable del contracte, s'haurà de continuar prestant el servei de forma telemàtica i realitzar teletreball.

L'empresa adjudicatària posarà a disposició els mitjans necessaris per el desenvolupament del treball a distància i el seu manteniment (ordinador, telèfon, internet i altres), tal i com marca el Real Decret Llei 28/2020 de 22 de setembre, per seguir prestant el contracte.



