



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI INTEGRAL D'ACOLLIDA SOCIAL I D'ATENCIÓ A LES NECESSITATS BÀSIQUES DE LES PERSONES TRANSEÜNTS EN EL MARC DEL PLA D'ATENCIÓ A LES PERSONES TEMPORERES A LA CIUTAT DE LLEIDA

1. -OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la prestació del servei integral d'acollida social i atenció a les necessitats bàsiques de les persones transeünts, que arriben a Lleida en recerca de feina, en el marc de la campanya agrària a la ciutat de Lleida, adreçat a majors de 18 anys, amb capacitat per a 100 persones al dia.

La prestació del servei s'efectuarà del 15 de maig al 15 de setembre, on l'equipament romandrà obert de 1 de juny a 31 d'agost, i romandrà obert de 18:00 a 08:00h, cada dia.

Aquest servei s'ha de prestar d'acord amb les directrius que marqui l'Ajuntament de Lleida, en estreta coordinació amb el responsable municipal, i seguint les indicacions específiques de l'Oficina Única municipal d'atenció socio-laboral, encarregats de donar l'accés al servei d'acollida i atenció a les necessitats bàsiques.

2.-DEFINICIÓ , OBJECTIU I FUNCIONS

2.1.-Definició

El context socioeconòmic i territorial de la ciutat de Lleida afavoreix l'arribada de gran quantitat de persones en recerca de feina per la campanya agrària de l'estiu, generant un important impacte a la ciutat, atès que sovint les persones arriben amb manca de recursos per poder afrontar les necessitats bàsiques mentre es troben en recerca activa de feina a la província es fa necessari una atenció integral a aquest col·lectiu.

El servei d'acolliment residencial d'urgència actual existent a Lleida dona cobertura a les persones transeünts en recerca de feina.

L'atenció de les persones en el marc del projecte específic d'acollida ve definida per 2 vessants complementàries:

- Acollida nocturna social en un equipament facilitat per l'Ajuntament per 100 places al dia.
- Prestació de serveis d'atenció a les necessitats bàsiques (allotjament, dutxes, consigna, auto bugaderia, esmorzar i sopar)

2.2.- Objectiu

Gestionar els serveis adequats per l'acollida, l'estada i el descans de les persones transeünts en recerca de feina, així com l'organització i gestió dels serveis d'atenció a les necessitats bàsiques, en estreta coordinació i seguint les indicacions del responsable municipal i l'Oficina Única.



2.3.- Funcions

- Informar, utilitzant els mecanismes que s'estableixin, de l'evolució del projecte i de les incidències que es puguin produir, així com realitzar informes de seguiment diaris i setmanals del perfil de persones ateses, nombre, usos dels serveis, etc. en el format que prèviament s'acordi amb els serveis municipals.
- Disposar d'un registre de les persones allotjades.
- Detectar i valorar les situacions de risc o vulnerabilitat social i/o sanitària i fer la corresponent derivació als recursos adients.
- Realitzar l'acollida nocturna així com l'acompanyament necessari en el dia a dia de les persones acollides.
- Atendre situacions d'urgència i emergència relacionades amb el projecte.
- Prestar els serveis de dutxes, consigna, auto bugada, esmorzar i sopar per atendre les necessitats de les persones transeünts.
- Custodiar l'equipatge de les persones acollides al projecte, de manera segura i ordenada.
- Dotar a l'equipament d'un servei de seguretat que eviti aglomeracions i asseguri la bona convivència entre les persones allotjades.
- Garantir la neteja de l'espai.

3-PERFIL I TIPOLOGIA DE LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

Persones transeünts, majors de 18 anys, que arriben a la ciutat de Lleida en recerca de feina per la campanya agrària de l'estiu, i que no disposin d'alternativa habitacional.

D'acord amb la recollida de dades dels últims anys el perfil de les persones usuàries del dispositiu és un 99% d'homes, majoritàriament d'uns 40/50 anys i d'origen africà (principalment de Senegal, Algèria i Mali).

Pel que fa a la seva situació administrativa, durant el 2023, un 68% de les persones que fan fer us del servei es trobaven en situació regular a nivell administratiu.

4-CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES I DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

4.1. Acollida professional

Acollida nocturna així com l'acompanyament necessari en el dia a dia de les persones acollides per tal de:

- Realitzar un acompanyament professional ajustat a les necessitats de les persones.
- Detectar i valorar les situacions de risc o vulnerabilitat social i/o sanitària i fer la corresponent derivació als recursos adients.

4.2. Allotjament i serveis comunitaris d'atenció a necessitats bàsiques

- L'allotjament s'efectuarà en un espai comunitari, que posarà a disposició l'Ajuntament, amb espai dormitori, un servei de dutxes, un servei de consigna, un espai d'autoservei per fer bugada i un espai de menjador per poder fer els àpats d'esmorzar i sopar.
- L'adjudicatari haurà de garantir les condicions de neteja i higiene dels espais de pernoctació i espais comuns i higiènics i de consigna. En cas d'incident haurà de procedir a una neteja i desinfecció extraordinària.

4.3. Descripció del funcionament

- **ACCÉS A L'EQUIPAMENT:**

L'oficina única municipal d'atenció socio-laboral valorarà i acreditarà a les persones per l'accés a tots els serveis del dispositiu. Aquesta Oficina funcionarà de dilluns a divendres en horari de matí i tarda.

Diàriament l'Oficina única comunicarà a l'adjudicatari les persones acreditades que faran ús dels serveis del dispositiu.

En el moments en que la Oficina Única estigui tancada, i davant situacions d'urgència, les persones podran accedir a l'equipament prèvia valoració del coordinador/a adscrit al contracte, amb la instrucció de que la persona sigui atesa per l'Oficina Única el primer dia d'obertura d'aquesta.

- **SERVEIS QUE INCLOU L'EQUIPAMENT:**

Servei de dutxa, obligatori per a tots els usuaris. És un servei essencial i obligatori per als usuaris del recurs abans d'accedir a altres serveis. L'horari del servei de dutxes serà de 18 a 22 hores.

L'accés a les dutxes es duu a terme per torns i de forma esglaonada, facilitant l'entrada mitjançant el personal adscrit, integradors socials, que portaran a terme les següents funcions:

- Registre d'ús del servei: registre de persones i registre de Kits aportats.
- Proporcionar a cada persona un kit d'higiene personal (estris d'afaitar, sabó, xampú i tovalloles d'un sol ús)
- Regular el flux de persones, per tal que es mantinguin les distàncies de seguretat.
- Promoure l'ús dels rentamans interns per tal d'afaitar-se i acomplir totes les mesures sanitàries recomanades per la situació.

Servei d'àpats

El servei d'àpats inclou l'esmorzar de 6 a 8 hores, i el sopar de 19:00 a 22:00 hores. És organitzat per torns i dona cobertura a totes les persones que pernocten al recurs.

L'empresa adjudicatària és la responsable de contractar els serveis d'àpats i per tant, fer que aquesta compleixi amb la normativa higiènic-sanitària pel que fa a l'elaboració, manipulació i trasllat dels aliments. Serà d'aplicació la Normativa Sanitària-Alimentària vigent: Reial Decret

109/2010 (Normes relatives al lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici); Reial Decret 3484/2000 (Normes relatives a reduir i eliminar pràctiques incorrectes sobre manipulació d'aliments), i Reglament (CE) núm. 178/2002 del Parlament Europeu i el seu Consell (modificat pel Reglament (UE) 2017/228 de la Comissió, de 9 de febrer de 2017), que estableix els principis i requisits generals sobre la legislació alimentària, i tota la reglamentació que se'n derivi.

L'accés al menjador es duu a terme de forma esglaonada, mitjançant un professional, integrador social, desenvolupant les següents funcions:

- Preparació de taules i cadires segons distribució.
- Rebuda i control d'àpats.
 - ☐ Control de temperatura i garantir que tant els menús de línia freda com els de línia calenta arribin en òptimes condicions de temperatura, presentació i característiques organolèptiques.
 - ☐ En el cas que es produeixin incidències respecte al menú i/o aliment que s'han rebut l'adjudicatari demanarà de forma urgent de nou el producte amb la finalitat que es pugui consumir l'àpat en condicions òptimes.
 - ☐ Comprovar que el número d'àpats demanats són el número d'àpats rebuts.
 - ☐ Congelar una mostra d'acord a la normativa i temps estimat.
- Distribució dels menús i els estris necessaris .
- Registre i control de les persones que utilitzen el servei i registre d'àpats servits.
- Registre d'incidències i/o informacions.
- Mantenir l'ordre i neteja de l'espai.
- Complir la normativa i mesures higièniques de l'espai.
- Garantir que a l'acabament de l'àpat l'espai on s'ha efectuat l'àpat quedi en condicions d'higiene i neteja adequades
- Facilitar la recollida selectiva de les diferents fraccions.

Servei d'acollida nocturna

L'accés a l'acollida nocturna es duu a terme per torns i de forma esglaonada a partir de les 18h, facilitant una única entrada o punt de control amb un educador/a social , que desenvolupant les següents funcions:

- Registre de les persones que utilitzen el servei.
- Registre d'incidències, informacions d'usuaris i/o demandes.
- Atenció a les persones allotjades, detecció situacions de risc social i vetllar pel compliment de la normativa del servei.

Servei de Consigna

Permet a les persones usuàries del recurs guardar les seves pertinences durant la temporalitat del projecte, més enllà dels dies que la persona estigui autoritzada a pernoctar a l'equipament.

Aquest servei estarà obert de 7 a 9 hores i de 18 a 22 hores.

L'accés a la consigna es duu a terme per torns i de forma esglaonada, facilitant una única entrada o punt de control amb un integrador/a que desenvoluparà les següents funcions:

- Registre de les persones que utilitzen el servei
- Marcatge i control de les pertinences de cada usuari
- Complir normativa de l'espai i mesures sanitàries

Servei de bugaderia

El dispositiu compta amb un servei de bugaderia, per tal que l'usuari pugui netejar la seva roba. Aquest servei compta amb el recolzament de la integradora social.

5-RECURSOS HUMANS:

El servei haurà de disposar del personal tècnic degudament capacitat per a l'exercici de les funcions que preveu el plec.

5.1.- Professionals adscrits

Els professionals adscrits al servei hauran d'estar desenvolupant les seves tasques de forma presencial.

Com a mínim el servei haurà de disposar dels següents professionals , en tipologia i nombre per tal de garantir el correcte funcionament:

- **1 coordinador/a del projecte nivell A2 a jornada completa** i disponibilitat horària de dilluns a diumenges, les 24 hores del dia, per tal de garantir i coordinar el dispositiu i atendre les incidències que es puguin ocasionar.
- **4 integradors/ores amb perfil de Cicle de Grau Superior d'integració social o equivalent a jornada completa i 1 integrador/a a mitja jornada**, que realitzin corretorns per tal que diàriament es pugui comptar amb **2 professionals alhora més un altre a mitja jornada**, per tal de cobrir la prestació del servei matinal de (esmorzar i consigna) i de vespre (dutxes, consigna i sopar) així com l'acollida nocturna. Horari a cobrir de 7:00 a 8:30h. dels matins i de 18 a 24h. tarda/nit de dilluns a diumenge i festius.
- **2 Educador/a social a mitja jornada**, que realitzin corretorns per tal que diàriament es pugui comptar amb **1 professional** de dilluns a diumenge, festius inclosos, per realitzar l'acollida nocturna. Horari de 18:00 a 22:00h.
- **2 Personal de neteja a mitja jornada**, que realitzin corretorns per tal que diàriament es pugui comptar amb **1 professional** de dilluns a diumenge, festius inclosos, per realitzar la neteja diària del dispositiu, en horari de matí a partir de les 8h.

- **Personal necessari per portar a terme el Servei de seguretat 14 h/dia**, de dilluns a diumenge, de 18:00 a 08:00.

5.2. Perfils professionals i gestió dels Recursos humans

Tot el personal haurà de tenir la formació exigida en l'apartat 5.1 i un perfil adequat i les habilitats interpersonals necessàries per a dur a terme la tasca encomanada:

- Capacitat de relacionar-se amb cortesia i respecte.
- Capacitat de complir i fer complir el reglament de règim interior.
- Capacitat d'organització per donar resposta a un augment no previst de persones allotjades en el servei.
- Capacitat de resoldre eficientment les urgències que es puguin produir.

La intervenció professional parteix d'una visió global de la persona i la no fragmentació de la intervenció socioeducativa. Per assolir el principi d'unitat en la intervenció cal que els i les professionals que intervenen assumeixin els objectius del pla de treball i mantinguin una comunicació constant i una acció unitària amb la resta de companys de l'equip d'inclusió, referents professionals de la persona derivada.

El contractista aportarà el personal necessari per a la realització del contracte, d'acord amb les condicions tècniques establertes en aquest plec, i amb plena responsabilitat per oferir una execució satisfactòria. Tot el personal que executi les prestacions dependrà a tots els efectes del contractista adjudicatari, sense que entre el treballador i l'Ajuntament existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral.

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

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

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

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

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

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

requeriment de l'Ajuntament, presentarà els TC1 i TC2 de la Seguretat Social i demés documentació referida al compliment de les obligacions subscrites en aquesta prestació de servei.

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

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

5.3. Funcions

Funcions del coordinador/a

Coordinació del Servei d'acollida de l'equipament i dels serveis d'atenció a les necessitats bàsiques, amb les funcions pròpies de gestió i coordinació del personal, de l'execució de la normativa de règim intern, resolució de conflictes i garantia de compliment de la normativa marc.

Segons les indicacions del Responsable municipal, seguint en tot moment les directrius i criteris de l'Ajuntament de Lleida a l'hora de coordinar el dispositiu.

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

- a) Vetllar pel funcionament, planificació, coordinació i supervisió de tots els serveis vinculats, de la seva organització interna, i la realització, el control i avaluació de l'atenció que es doni a les persones usuàries.
- b) Garantir l'atenció integral i la qualitat dels serveis
- c) Adoptar les mesures previstes pels usuaris de l'equipament segons els criteris professionals derivats des de l'Oficina única municipal d'atenció socio-laboral.
- d) Garantir la fiabilitat de les dades i l'elaboració dels informes que sol·liciti l'ajuntament de Lleida.
- e) Gestió pressupostària i realització de compres i provisió del material per a l'execució del servei.
- f) Responsabilitzar-se dels registres diaris dels usuaris en l'ús dels serveis per tal de realitzar-ne la facturació corresponent a les despeses variables.
- g) Coordinació de l'equip tècnic
- h) Coordinació amb el responsable municipal
- i) Redacció d'informes diaris i setmanals de seguiment del projecte i de la memòria final de projecte.
- j) Mediació en la resolució de conflictes.
- k) Atenció a les urgències tots els dies que romandrà obert l'equipament.

Funcions del/de la educador/a social

- a) Realitzar l'acollida social nocturna del Servei



- b) Les funcions pròpies d'acompanyament educatiu a les persones usuàries del Servei, especialment aquelles derivades de la detecció de situacions de dificultat derivades del dol/trauma migratori
- c) Derivar pels canals que s'estableixin a les persones temporeres que tenen criteris de vulnerabilitat social, a l'equip d'Oficina única municipal d'atenció socio-laboral pel abordatge i tractament que s'escaigui.

Funcions del integrador/a social

- a) Vetllar per la bona convivència de les persones que s'allotgen i que fan ús dels serveis.
- b) Control, supervisió i prestació dels serveis de dutxes, consigna, bugaderia personal (autoservei) i àpats (esmorzar i sopar).
- c) Supervisió de l'ordre i neteja de les instal·lacions.

Funcions del personal de seguretat

Les pròpies d'un professional de la seguretat, control d'accés i manteniment de l'ordre i la bona convivència a l'equipament i/o a l'entorn de l'espai.

Especialment, el personal de seguretat ha de tenir capacitat de mediació, tenint present el fet cultural de les persones davant de conflictes, i de resolució ràpida de situacions que atemptin a la bona convivència de les persones.

Funcions del personal de neteja

Netejar i mantenir l'equipament on es prestaran tots els serveis d'atenció a les necessitats bàsiques amb una òptima neteja.

Inclou totes les instal·lacions i serveis: zona dormitori, dutxes, vàters usuaris, menjador, zona consigna, zona exterior del dispositiu.

6-MITJANS MATERIALS

L'adjudicatari haurà d'aportar:

6.1. Productes d'higiene personal per a la prestació del servei de dutxes, que consistirà en: gel i xampú monodosi, tovalloles d'un sol ús de 120 x 80 cm., espuma i maquinetes afaitar, sabó de mans, paper eixugamans i paper wc.

6.2 Fundes de matalàs de 90cm d'un sol ús i coixineres individuals d'un sol ús

6.3 Productes de neteja del dispositiu i sabó pel servei de autobugaderia

6.4 Esmorzar, que consistirà en: 1 cafè amb llet o té/infusió, 1 suc de 250 ml. o fruita i un entrepà de 250 gr. amb ingredients variats i amb certificat Halal.

El Kit d'esmorzar caldrà que estigui empaquetat individualment i que s'entregui cada matí a partir de les 06:00h.

Els kits servits s'ajustaran diàriament a la previsió de demanda específica de cada dia. Caldrà en tot cas tenir previst un suplement en quantitat d'aliment en situacions específiques.

6.5.Sopar, que consistirà en: entrant, primer plat, segon plat, postre i una ampolla d'aigua de 1 l. i ½.

Tots els menús han de contenir un entrant que porti líquid, un primer plat que porti hidrats de carboni, i un segon plat que porti proteïna, tot acompanyat d'una ració de pa de mínim 150 gr. En total el menú diari ha de suposar una aportació mínima calòrica de 1.300 kcal. Els productes han de tenir el certificat Halal. Els menús han de estar adaptats al fet intercultural de les persones transeünts, així com a les necessitats de salut (celiaquies, diabetis, etc...).

Els menús han de ser transportats a l'equipament amb totes les condicions de seguretat establertes per la normativa vigent i transportats i servits en racions individuals amb els estris individuals corresponents d'un sol ús.

Els kits servits s'ajustaran diàriament a la previsió de demanda específica de cada dia. Els Kits de sopar caldrà que estiguin llestos i calents a l'equipament a les 19h, prèvia comprovació de la persona responsable d'aquell dia del servei de fer el recompte de menús i de comprovar la temperatura en que arriba el menjar.

Caldrà en tot cas tenir previst un suplement en quantitat d'aliment en situacions específiques.

7.- CONTROL I REVISIÓ DEL SERVEI

7.1.- Visites i inspeccions

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

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

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

7.2. Seguiment i avaluació del servei

Avaluació interna:

El/la contractista haurà d'establir mesures de qualitat i processos de millora continuada. Fruit d'aquest control l'Ajuntament Lleida establirà indicadors de seguiment que el/la contractista haurà de presentar setmanalment a l'Ajuntament.

Avaluació externa:

Setmanalment, s'establirà una trobada tècnica entre l'Ajuntament de Lleida i l'adjudicatari. L'Ajuntament realitzarà una enquesta de valoració del servei a tots els usuaris.

7.3.Responsabilitat

L'Adjudicatari/a assumeix la responsabilitat de la intervenció de les persones professionals contractades.

L'adjudicatari/a haurà de tenir un nivell adequat de compromís i responsabilitat social, que implica uns requisits mínims de compliment salarials derivats de l'aplicació del conveni sectorial corresponent, ha de garantir l'estabilitat i la salut laboral.

7.4.Descripció dels mecanismes de control

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

Descripció del control	Elaboració d'informes diaris d'activitat del servei (indicadors d'activitat i d'incidències)
Mecanisme de control	Reporting
Responsable	Adjudicatari
Format de Presentació	Correu electrònic
Temporalitat	diari
Descripció del control	Elaboració d'una memòria final del projecte
Mecanisme de control	Reporting
Responsable	Adjudicatari
Format de Presentació	Format que faciliti l'adjudicatari
Temporalitat	Final de projecte.
Descripció del control	Elaboració d'altres informes, memòries i qualsevol altra documentació que sol·liciti l'Ajuntament de Lleida sobre el servei objecte d'aquest contracte d'acord amb els sistemes d'avaluació i control de gestió que es proposin o que s'estableixin.
Mecanisme de control	Reporting
Responsable	Adjudicatari
Format de Presentació	Pendent de definició Ajuntament/Adjudicatari en funció del tipus d'informació a reportar
Temporalitat	No definida. A petició de l'Ajuntament de Lleida
Descripció del control	El responsable municipal del servei i l'adjudicatari es reuniran per avaluar el funcionament del projecte en la seva globalitat, les dificultats sobrevingudes, el grau de satisfacció de les persones usuàries, els resultats obtinguts i el funcionament de la coordinació entre l'adjudicatari i l'Ajuntament
Mecanisme de control	Reunió de seguiment
Responsable	Ajuntament i adjudicatari
Format de Presentació	El facilitat per l'Ajuntament de Lleida
Temporalitat	Setmanal. A petició de l'Ajuntament

8-SEGUIMENT I AVALUACIÓ DE LES INCIDÈNCIES DEL SERVEI:

Pel tal de garantir la qualitat en la gestió dels servei per part de l'empresa adjudicatària, MENSUALMENT es realitzarà una revisió del nivell de qualitat dels serveis prestats (àpats, neteja dispositiu, seguretat i gestió social del personal adscrit), que identificarà el nombre, tipus i gravetat de les incidències d'acord amb la taula següent:

RESULTAT	NOMBRE INCIDÈNCIES I GRAVETAT DE LES MATEIXES
Resultats bons	Cap incidència
Resultats tolerables	1 incidència greu
Resultats no tolerables	1 incidència molt greu 2 ó més incidències greus

Tipificació de les incidències:

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

- Incidències molt greus:
 - a) Les accions u omissions que puguin representar un risc greu per a la salut dels usuaris del servei: servir els productes alimentaris en mal estat.
 - b) Deficiències en la qualitat dels àpats/productes: tant en la quantitat, la presentació o algunes de les seves característiques.
 - c) No facilitar els àpats/ productes que s'han encomanat i no disposar de recursos per fer front a aquesta incidència.
 - d) Deficiències en la qualitat de la neteja del dispositiu: no fer la neteja del dispositiu un dia
 - e) Deficiències en la seguretat: deixar el servei descobert i/o no donar resposta/suport/mediació davant d'una situació de conflicte/agressió.
 - f) Deficiències en la gestió social del personal adscrit:
 - no atendre les incidències diàries i/o situacions sobrevingudes
 - tracte discriminatori i/o irrespectuós a les persones usuàries del servei
 - g) La repetició d'una incidència greu dos cops
- Incidències greus:
 - a) Resistència als requeriments efectuats pel professionals municipals, o la seva inobservança.
 - b) Deficiències i/o errors en la facturació.
 - c) Deficiències i/o errors en els registres diaris d'usos del servei.
 - d) No aportar la documentació requerida pel responsable municipal

Tot i això, no podem dir que aquest llistat d'incidències sigui un llistat tancat i exhaustiu a totes les possibles incidències que puguin sorgir. Per tant l'Ajuntament podrà determinar la gravetat d'altres incidències que puguin aparèixer durant la realització del servei i que no estiguin contemplades en els paràgrafs anteriors, prèvia identificació i comunicació a l'empresa/entitat adjudicatària de les prestacions objecte d'aquest contracte.

9-CONTROL DE QUALITAT I PENALITZACIONS:

Els responsables municipals revisaran i analitzaran les incidències aparegudes i recollides en el punt 8- SEGUIMENT I AVALUACIÓ DE LES INCIDÈNCIES DEL SERVEI i determinarà el resultat obtingut.

L'Ajuntament interpretarà els resultats del control d'incidències i comunicarà els mateixos a l'empresa adjudicatària.

Taula de penalitzacions:

RESULTAT	NOMBRE INCIDÈNCIES I GRAVETAT DE LES MATEIXES	PENALITZACIÓ A APLICAR
Resultats bons	Cap incidència	Cap
Resultats tolerables	1 incidència greu	Reducció d'un 5% de la factura fixa mensual
Resultats no tolerables	1 incidència molt greu 2 ó més incidències greus	Reducció d'un 10% de la facturació fixa mensual

En qualsevol de les revisions MENSUALS, el Responsable del contracte, podrà procedir a la resolució del contracte en el cas que es donin resultats no tolerables i reiteratius.

Així mateix, s'actualitzaran anualment, en cas necessari i de forma objectiva, els criteris d'avaluació i el nombre d'incidències establert per a cada nivell de resultats.

10-OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

- Desenvolupar el Servei objecte del contracte d'acord amb els punts 2, 4, 5 i 6 d'aquest Plec.
- Mantenir el dispositiu obert en l'horari d'atenció que es determini i que en un principi es preveu sigui de 18:00 a 8:00 h de manera continuada.
- Disposar de telèfon mòbil actiu i correu electrònic tots els dies que es presti el servei per poder tenir una comunicació continuada amb el responsable municipal.
- Disposar dels elements necessaris per tal de garantir la vigilància i la seguretat dins del mateix.
- Informar a l'Ajuntament de qualsevol actuació que involucri les persones usuàries i que es trobi fora de les condicions prèviament establertes en aquest plec de condicions o en qualsevol altre document similar.
- Complir i fer complir el reglament de règim interior.
- Fer la recollida selectiva dels residus generats al recinte, així com de portar-los als punts de recollida selectiva de la ciutat que pertocuin a l'edifici.
- Donar compliment a la Llei 4/1997, de 20 de maig, de protecció civil de Catalunya on s'estableix que els centres o activitats cal que disposin d'un document que garanteixi la resposta a l'autoprotecció en situació d'emergència.

- Facilitar en tot moment l'actuació dels serveis d'inspecció de l'Ajuntament.

11-DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT

11.1.- L'Ajuntament ostentarà les potestats següents:

- Facilitar un equipament per la prestació del Servei objecte del contracte.
- Aportar els mòduls de les dutxes, els mòduls dels sanitaris i els mòduls dels magatzems, les hamaques/llits, les taules i cadires del menjador, les taquilles, les rentadores i assecadores.
- Aportar el material informàtic necessari (ordinadors i impressores), així com els punts de xarxa i connectivitat.
- Aportar el telèfon mòbil per la comunicació diària amb el coordinador.
- Aportar el sistema informàtic de tractament de dades dels usuaris receptors dels diferents serveis.
- Dur a terme el manteniment i reparacions de l'equipament i el control de plagues de qualsevol tipus, si fos necessari.
- Dictaminar els criteris que regiran el funcionament global del Servei d'acollida i els serveis d'atenció a les necessitats bàsiques, segons el Pla municipal d'atenció a les persones transeünts en el marc de la campanya agrària i les directrius de l'Ajuntament de Lleida.
- Dirigir i controlar la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant, així com a l'avaluació de la qualitat del servei rebut i de la capacitat de resposta de l'empresa adjudicatària.
- Dictar les ordres i les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
- Aportar els criteris de permanència i prestació dels serveis inclosos al Servei d'acollida i d'atenció a les necessitats bàsiques per indicació i criteri professional de l'oficina única municipal d'atenció socio-laboral.
- Sol·licitar a l'adjudicatari els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
- Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

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

- Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
- Facilitar la coordinació amb la xarxa d'entitats socials d'atenció a les necessitats bàsiques
- Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- Posar en coneixement de l'adjudicatari qualsevol qüestió que pugui ser objecte d'actituds i mesures preventives.
- Donar el suport de l'autoritat municipal al contractista en cas d'incidents amb persones usuàries del servei.



- Realitzar les oportunes gestions de control de qualitat.
- Realitzar els protocols oportuns per a una bona coordinació dels serveis.
- Implementar accions de caire comunitari i de vinculació amb el veïnat del barri on es presta el servei.

12- DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE

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

La titularitat de la documentació escrita derivada de la relació amb les persones usuàries, o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol fase del desenvolupament del Projecte i es derivi de la seva gestió tècnica a partir del contracte de prestació de serveis, correspon a l'Ajuntament de Lleida.

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

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

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

Lleida, a la data de la signatura electrònica

La directora adjunta d'Innovació Social