



# PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PEL SERVEI DE RECEPCIÓ I ATENCIÓ AL PÚBLIC, D'ACTIVITATS EDUCATIVES I DE LLEURE EN EL MARC DE COLÒNIES ESCOLARS, D'ACTIVITATS EDUCATIVES I DE LLEURE PUNTUALS I DE MONITORATGE D'ACOMPANYAMENT PER A L'ALBERG MUNICIPAL DE JOVENTUT

## 1. ANTECEDENTS

L'Alberg Municipal de Joventut, inscrit al registre d'instal·lacions juvenils de la Generalitat de Catalunya amb el número 347, ocupa un dels edificis del recinte de la Fassina d'En Just, situat a l'Av. de Catalunya núm. 22 de Vilafranca del Penedès.

La instal·lació compta amb 60 places, distribuïdes en 10 habitacions, i espais comuns com recepció, jardí, menjador, cuina i 2 espais polivalents.

Aquest equipament municipal es regeix per la *Llei 38/1991, de 30 de setembre, d'instal·lacions destinades a activitats amb infants i joves* i pel *decret 16-2022, d'1 de febrer, d'instal·lacions juvenils*, que estableixen l'obligatorietat de disposar de personal d'atenció al públic les 24 hores del dia quan aquestes instal·lacions tenen les persones pernoctant.

L'alberg presta els serveis bàsics habituals en qualsevol instal·lació d'aquest tipus:

### A) Serveis bàsics:

- Pernoctació
- Alimentació
  - Esmorzars, dinars i sopars
  - Serveis d'autoconsum: Màquines de begudes i snaks
  - Estris: vaixela, coberteria, nevera i microones.
- Armari individual amb clau per a cada usuari.
- Llencols
- Calefacció
- Espais de lleure i repòs
- WiFi
- Consigna
- Nevera
- Microones

### B) Serveis complementaris:

- Lloguer de tovalloles
- Barbacoa
- Bugaderia
- Aparcament de cotxes gratuït no vigilat

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a [www.vilafranca.cat/validacio](http://www.vilafranca.cat/validacio)

**Codi validació document:**  
**15246020227244421405**





- Aparcament de bicicletes gratuït
- Lloguer d'espais per a activitats i formació
- Préstec de mobiliari plegable per a esdeveniments
- Canviadors i troncs per a nadons i infants
- Jocs de taula, ping pong.
- Espai de jocs infantils
- Serveis específics per a ciclistes i cicloturistes

El perfil majoritari de les persones usuàries són col·lectius dels sectors de l'esport, de la cultura, de l'excursionisme, escolars o de lleure que estan integrats en la seva majoria per infants i joves.

Es proposa, per tant, que els serveis objecte d'aquesta contractació siguin prestats per professionals del **sector del lleure educatiu i sociocultural**, amb formació relacionada amb aquest sector, i amb expertesa en la gestió del dia a dia d'un equipament de serveis a les persones a fi i efecte d'assolir la missió amb la qual neix aquest servei municipal:

- Afavorir l'intercanvi entre persones i col·lectius de procedències i cultures diverses a través dels serveis d'hostaleria destinada principalment als i a les joves
- Crear un espai que afavoreixi aquesta interrelació i el coneixement mutu entre persones de la vila i altres provinents d'altres poblacions o països
- Donar suport al moviment associatiu local i comarcal oferint allotjament per a les seves activitats de relació exterior (intercanvis, estades, formació, trobades, etc)
- Atraure turisme jove i donar a conèixer Vilafranca, el seu entorn i les seves singularitats culturals i paisatgístiques.

Es considera cabdal la part de relació humana que s'estableix entre els usuaris i el personal destinat a la seva atenció. I aquest aspecte és especialment rellevant pel fet que l'Alberg està orientat a donar servei a grups, en la seva majoria infants i joves.

## 2. OBJECTE DEL CONTRACTE

Contractació dels serveis de recepció i atenció al públic, d'activitats educatives i de lleure en el marc de colònies escolars, d'activitats educatives i de lleure puntuals i de monitoratge d'acompanyament per a l'Alberg Municipal de Joventut de Vilafranca del Penedès.

## 3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI OBJECTE DE LICITACIÓ

### 3.1. Recepció i atenció al públic

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a [www.vilafranca.cat/validacio](http://www.vilafranca.cat/validacio)

**Codi validació document:**  
**15246020227244421405**



La missió de l'empresa adjudicatària serà l'atenció personal als usuaris/àries de l'Alberg en els serveis de pernoctació, alimentació, serveis complementaris i usos de l'espai sense pernoctació, sempre sota les directrius del servei de Joventut i en estreta col·laboració i coordinació amb els responsables tècnics municipals de l'equipament.

### **3.1.1. Categories i nombre de treballadors/res:**

S'estableixen 2 categories professionals i la funció de coordinació.

Com a norma general, l'adjudicatari haurà de garantir la presència d'una persona per torn, ja sigui un/a informador/a o un/a zelador/a, segons correspongui. En moments excepcionals de molta activitat, l'empresa haurà de preveure la presència de 2 informadors/res en les hores de major afluència d'usuaris.

### **3.1.2. Formació requerida i aptituds del personal adscrit al servei Zelador/a:**

- Graduat/ada amb l'ESO.
- Títol oficial de Monitor/a d'educació en el lleure.
- Nivell **C1** de llengua catalana.
- Nivell **B1** de llengua anglesa.
- **Formació bàsica** en manipulació d'aliments.

#### **Aptituds i habilitats :**

- Capacitat de comunicació, tracte i relació amb el públic.
- Capacitat d'adaptació i flexibilitat, gestió del canvi i evolució.
- Persona organitzada i metòdica.
- Actitud proactiva.
- Capacitat mediadora.
- Actuar proactivament des d'una perspectiva educativa per prevenir problemes de comportament o de relació entre els usuaris.
- Coneixements informàtics a nivell d'usuari.
- Experiència en l'àmbit del lleure i/o la dinamització juvenil, i/o en instal·lacions juvenils com ara albergs o cases de colònies.

#### **Informador/a:**

- Títol de Batxillerat o de Formació Professional.
- Títol oficial de Monitor/a d'educació en el lleure.
- Tenir acreditat el nivell **C1** de llengua catalana.

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a [www.vilafranca.cat/validacio](http://www.vilafranca.cat/validacio)

**Codi validació document:**  
**15246020227244421405**



- Tenir acreditat el nivell **B2** de llengua anglesa.
- **Formació bàsica** en manipulació d'aliments.

#### **Aptituds i habilitats :**

- Capacitat de comunicació, tracte i relació amb el públic.
- Capacitat d'adaptació i flexibilitat, gestió del canvi i evolució.
- Persona organitzada i metòdica.
- Treball en equip.
- Actitud proactiva.
- Capacitat mediadora.
- Capacitat per generar espais de confiança i de relació adequats perquè les persones usuàries es sentin a gust.
- Promoure dinàmiques relacionals positives entre els usuaris/àries de l'equipament.
- Actuar proactivament des d'una perspectiva educativa per prevenir problemes de comportament o de relació entre els usuaris.
- Coneixements informàtics a nivell d'usuari.
- Experiència mínima de 2 anys en l'àmbit del lleure i/o la dinamització juvenil, i/o en instal·lacions juvenils com ara albergs o cases de colònies.

#### **3.1.3. Funcions del personal de recepció i atenció al públic (perfil professional d'Informador)**

- Atendre i informar les persones usuàries sobre els serveis de l'alberg i el seu funcionament.
- Gestió de l'admissió de les persones usuàries (*check in*), registre de viatgers i de la sortida de les persones usuàries (*check out*).
- Prestar serveis relacionats amb la pernoctació (claus, llençols, mantes, etc.)
- Prestar serveis relacionats amb l'estada (préstec de jocs, de llibres, de mobiliari, etc.)
- Informar els usuaris de forma presencial o per telèfon sobre el procediment de reserves.
- Cobrament de factures
- Custòdia de la caixa registradora.
- Venda de productes i de serveis complementaris.
- Realitzar l'arqueig de caixa diàriament i enviar-ne còpia al responsable tècnic municipal de l'Alberg.
- Informació turística, cultural i de lleure de Vilafranca i el seu entorn immediat.
- Resolució d'incidències en el funcionament dels serveis.
- Dinamització de les relacions entre les persones usuàries.
- Vetllar pel bon ús de les instal·lacions i dels materials.
- Vetllar per la bona convivència entre les persones usuàries

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a [www.vilafranca.cat/validacio](http://www.vilafranca.cat/validacio)

**Codi validació document:**  
**15246020227244421405**



- Complir i fer complir i fer complir la normativa d'ús.
  - Vetllar pel confort i benestar de les persones usuàries.
  - Vetllar per la seguretat de les persones usuàries
  - Vetllar per la seguretat de les instal·lacions i dels materials.
  - Activar serveis sanitaris en cas de malaltia o accident d'alguna persona usuària.
  - Obrir i tancar portes d'accés a l'inici i al final del servei.
  - Desactivar i activar l'alarma d'intrusió a l'inici i al final del servei.
  - Mantenir lliures de pas les portes d'emergència durant el servei.
  - Informar al/a la coordinador/a de l'empresa adjudicatària de qualsevol incidència que posi en risc les persones, l'edifici o la prestació d'algun servei.
  - Detectar i comunicar avaries o disfuncions en el funcionament d'instal·lacions i serveis.
  - Activació del pla d'evacuació en cas d'emergència.
- 
- Escalfar, presentar i servir els aliments durant els àpats i esmorzars.
  - Netejar i endreçar la vaixella després dels àpats i dels esmorzars.

#### **3.1.4. Funcions del personal de recepció i atenció al públic (perfil professional de Zelador/a).**

- Prestar serveis relacionats amb la pernoctació (claus, llençols, mantes, etc.)
- Custòdia de la caixa registradora.
- Venda de productes i de serveis complementaris.
- Vetllar pel bon ús de les instal·lacions i dels materials.
- Vetllar per la bona convivència entre les persones usuàries
- Complir i fer complir i fer complir la normativa d'ús.
- Vetllar pel confort i benestar de les persones usuàries.
- Vetllar per la seguretat de les persones usuàries
- Vetllar per la seguretat de les instal·lacions i dels materials.
- Activar serveis sanitaris en cas de malaltia o accident d'alguna persona usuària.
- Mantenir lliures de pas les portes d'emergència durant el servei.
- Informar al/a la coordinador/a de l'empresa adjudicatària de qualsevol incidència que posi en risc les persones, l'edifici o la prestació d'algun servei.
- Detectar i comunicar avaries o disfuncions en el funcionament d'instal·lacions i serveis.
- Activació del pla d'evacuació en cas d'emergència.
- Presentar els aliments per als i esmorzars.
- Netejar i endreçar la vaixella, si cal, després dels sopars.
- Tasques bàsiques de neteja dels espais comuns durant la nit.

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a [www.vilafranca.cat/validacio](http://www.vilafranca.cat/validacio)

**Codi validació document:  
15246020227244421405**



### **3.1.5. Calendari de la prestació del servei:**

L'adjudicatari haurà de prestar el servei, en funció de la demanda, en les dates que estableixi el responsable tècnic municipal i d'acord els horaris de funcionament i d'atenció al públic, excepte en aquells períodes en els quals el servei resta tancat.

L'alberg està disponible per ser utilitzat tots els dies de l'any, tot i que es posa en funcionament en funció de la demanda.

Es preveuen com a mínim un total de 145 dies d'obertura anuals, amb un total de 2.509 hores, distribuïdes en:

- Zelador/a: 914 hores
- Informador/a: 1.595 hores

L'adjudicatari haurà de preveure, a més, i a càrrec seu:

- 4 hores de formació per a cada persona que s'adscriu de nou al servei.
- 4 hores anuals per cada treballador per a sessions de formació d'actualització

Complementàriament, l'adjudicatari haurà de preveure la disponibilitat horària de la persona coordinadora del servei per a la comunicació amb el responsable tècnic municipal de l'alberg.

El responsable tècnic municipal de l'Alberg farà l'encàrrec dels serveis a l'adjudicatari en el moment en què els usuaris confirmen les reserves d'estades amb pernoctació o d'usos sense pernoctació. Els encàrrecs es faran amb una antelació mínima de 4 dies hàbils i màxima de 90 dies hàbils.

### **3.1.6. Horaris de prestació del servei:**

Els horaris de funcionament establerts són els següents:

- Les estades amb pernoctació comencen a les 14:00h del dia d'arribada i finalitzen a les 10:00h del dia de sortida.
- Els espais comuns poden ser utilitzats de les 10:00h fins a les 22:00h.
- La recepció està oberta les 24 hores del dia mentre hi ha usuaris allotjats.
- Informació i atenció al públic: de 10:00 h a 20:00 h
- Check in: de 14:00 h a 20:00 h
- Àpats:
  - Esmorzar: de 08:00 h a 09:30 h.

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a [www.vilafranca.cat/validacio](http://www.vilafranca.cat/validacio)

**Codi validació document:  
15246020227244421405**



- Dinar: de 13:30 h a 15:00 h.
- Sopar: de 20:30 h a 22:00 h.

Els horaris habituals de prestació del servei en estades amb pernoctació seran:

- De les 15:00h del dia d'arribada i fins a les 12:00h del dia de sortida, de forma ininterrompuda.
- Es poden acordar amb el usuari horaris diferents, en funció de les seves necessitats.
- Aquests horaris es distribuïran de la manera següent entre els dos perfils professionals:
  - De 00:00h a 08:00h: Funcions de zelador/a
  - De 08:00h a 24:00h: Funcions d'informador/a
- Els horaris de prestació del servei en **estades sense pernoctació** seran variables en funció de la demanda.

### **3.1.7. Funcions de la persona designada per l'adjudicatari com a coordinadora del servei**

L'empresa adjudicatària designarà una persona integrada dins la plantilla de l'empresa que farà funcions de coordinació, de planificació i d'interlocució entre l'ajuntament i l'empresa a efectes de seguiment, resolució d'imprevistos en l'execució del servei i valoració continuada de la prestació del servei.

Les funcions principals de la persona designada seran:

- Organitzar els trons de treball del personal.
- Garantir la correcta cobertura de tots els torns.
- Conèixer el funcionament general de l'alberg i les funcions i tasques del personal.
- Ser present a les sessions de formació adreçades al personal.
- Resoldre absències i substitucions del personal.
- Coordinar-se amb el responsable tècnic municipal de l'Alberg.
- Avaluar el correcte desenvolupament de les tasques i funcions del personal.
- Trametre la documentació referent al personal requerida en aquest plec (certificats d'antecedents penals, de formació, etc).

### **3.1.8. Sistema de coordinació**

S'estableix el següent nivell bàsic de coordinació pel correcte desenvolupament del servei:

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a [www.vilafranca.cat/validacio](http://www.vilafranca.cat/validacio)

**Codi validació document:**  
**15246020227244421405**



- Coordinació presencial entre el responsable tècnic municipal de l'Alberg i la persona responsable designada per l'adjudicatari cada 6 mesos amb l'objectiu de planificar el semestre següent.
- S'establirà un calendari compartit en línia per tal que la persona responsable designada per l'adjudicatari tingui informació a temps real de les dates i horaris d'obertura de l'alberg.
- Comunicació, quan sigui necessari, durant els dies de prestació del servei entre el responsable tècnic municipal de l'Alberg i la persona responsable designada per l'adjudicatari per resoldre:
  - Incidències greus que posin en risc les persones, l'edifici o la prestació d'algun servei.
  - Possibles disfuncions en la prestació del servei per part del personal.
- Comunicació posterior a la prestació del servei amb especificacions sobre els horaris i serveis realment prestats, incidències i observacions.

### 3.2. Activitats educatives i de lleure en el marc de colònies escolars.

Seràn 3 conjunts temàtics d'activitats pensades per dotar de contingut unes colònies escolars i que, a través del joc i el lleure actiu, oferiran una visió completa i una sensibilització sobre el tema tractat.

Les colònies escolars que es realitzen a l'alberg són responsabilitat dels centres escolars. La normativa aplicable en les colònies escolars serà la que es determini en cada moment per als centres d'ensenyament reglat d'educació primària i secundària.

Els centres educatius que realitzen colònies a l'alberg són els responsables de proveir el personal docent i/o d'acompanyament establert legalment per atendre el seu alumnat durant tota l'activitat, des de l'inici fins al final de l'estada.

3.2.1. La missió de l'empresa adjudicatària serà el disseny i realització de 3 conjunts temàtics d'activitats educatives i de lleure per ser realitzades en el transcurs de colònies escolars, sempre sota les directrius del servei de Joventut i en estreta col·laboració i coordinació amb els responsables tècnics municipal de l'equipament.

3.2.2. Els 3 eixos temàtics seran els següents:

- A) **La cultura popular**, on es posarà en valor el cicle festiu tradicional, les manifestacions de cultura popular pròpies del Penedès (el món casteller, les festes majors, les músiques i danses tradicionals, etc) i on es podran incloure visites a museus i exposicions permanents i activitats especialitzades, com ara la Casa de la Festa Major.

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a [www.vilafranca.cat/validacio](http://www.vilafranca.cat/validacio)

PLAN\_GEN\_SIGN  
14/2024/1408

**Codi validació document:**  
**15246020227244421405**





B) **L'activitat ludicoesportiva**, on es fomentarà l'activitat lúdica i física no competitiva, el treball en equips mixtes, l'activitat física en el medi natural i els hàbits de vida saludables i on es podrà incloure l'ús d'instal·lacions esportives municipals.

C) **La natura i el medi ambient**, on s'inclouran continguts relacionats amb la viticultura, el paisatge agrícola del Penedès, la cura del medi ambient i el compromís amb la seva conservació, i on es podran incloure visites a museus i exposicions permanents relacionades amb el tema, com el Vinseum, Museu de les Cultures del Vi de Catalunya.

3.2.3. Les activitats hauran de tenir un caràcter actiu, basades en l'aprenentatge experiencial i vivencial, el joc, l'activitat plàstica i artística, l'activitat física, la dansa, l'observació, l'exploració o la deducció i hauran d'estar dissenyades per fomentar entre els infants i joves valors com:

- La cooperació i treball en equip
- La diversitat i la pluralitat cultural
- Els valors democràtics
- La col·lectivitat
- Responsabilitat
- L'esforç per superar dificultats
- La creativitat
- L'autoestima
- L'autonomia personal
- El benestar emocional
- La cura de l'entorn natural
- La tradició i la història
- La celebració
- L'activitat física
- La vida saludable

3.2.4. Les activitats seran dirigides per un/a o més monitors/es en funció del nombre d'alumnes del grup i sempre garantint el correcte desenvolupament de l'activitat.

3.2.5. El conjunt temàtic d'activitats educatives i de lleure en el transcurs de colònies escolars es prestarà sempre que existeixi un mínim de 15 alumnes participants.

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a [www.vilafranca.cat/validacio](http://www.vilafranca.cat/validacio)

PLAN\_GEN\_SIGN  
14/2024/1408

**Codi validació document:**  
**15246020227244421405**



3.2.6. Els horaris aproximats dels conjunts d'activitats en estades de dues nits seran els següents:

**Dia 1:**

Activitat 1, de 10:00h a 13:30h

Activitat 2, de 15:00h a 19:00h

Activitat 3, de 21:30h a 23:00h

**Dia 2:**

Activitat 4, de 10:00h a 13:30h

Activitat 5, de 15:00h a 19:00h

Activitat 6, de 21:30h a 23:00h

**Dia 3:**

Activitat 7, de 10:00h a 13:30h

Els horaris aproximats dels conjunts d'activitats en estades d'una nit seran els següents:

**Dia 1:**

Activitat 1, de 10:00h a 13:30h

Activitat 2, de 15:00h a 19:00h

Activitat 3, de 21:30h a 23:00h

**Dia 2:**

Activitat 4, de 10:00h a 13:30h

3.2.7. Els conjunts temàtics d'activitats tindran un preu per alumne participant, segons si l'estada és d'una o de dues nits. S'estipulen suplementes per casos com visites a museus o altres serveis de més complexitat.

### **3.3. Activitats educatives i de lleure puntuals**

Seràn activitats pensades per realitzar-se puntualment i a demanda d'entitats o col·lectius que facin ús de l'alberg.

3.3.1. La missió de l'empresa adjudicatària serà el disseny i realització d'activitats educatives i de lleure de forma puntual per a diversos tipus de públic (esplais, escoles, famílies, clubs esportius, entitats culturals...), sempre sota les directrius del servei de Joventut i en estreta col·laboració i coordinació amb els responsables tècnics municipals de l'equipament.

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a [www.vilafranca.cat/validacio](http://www.vilafranca.cat/validacio)

**Codi validació document:  
15246020227244421405**

Cort 14 · 08720 Vilafranca del Penedès  
938 920 358 · [www.vilafranca.cat](http://www.vilafranca.cat)

PLAN\_GEN\_SIGN  
14/2024/1408



- 3.3.2. El servei d'activitats de lleure es prestarà segons la demanda i per a grups d'un mínim de 15 participants.
- 3.3.3. Les activitats seran dirigides per un/a o més monitors/es en funció del nombre d'integrants del grup i sempre garantint el correcte desenvolupament de l'activitat.
- 3.3.4. La responsabilitat dels grups i del compliment de les ràtios de responsables o monitors per infant o participant recaurà sobre l'entitat organitzadora de l'estada. El personal de monitoratge de l'empresa adjudicatària que dirigeixi les activitats no computarà a efectes de compliment de les esmentades ràtios.
- 3.3.5. En cas que calgui monitoratge d'acompanyament, aquest es contractarà a part seguint el que estableix el punt 3.4. d'aquest document.
- 3.3.6. Els horaris de les activitats seran a convenir.
- 3.3.7. L'empresa adjudicatària haurà de dissenyar un total de 9 activitats diferents, 3 per cada un dels 3 eixos temàtics següents:

- D) La cultura popular
- E) L'activitat ludicoesportiva
- F) La natura i el medi ambient

- 3.3.8. Les activitats proposades podran ser les mateixes que les destinades a colònies escolars, però hauran de poder-se adaptar a les característiques dels grups que les sol·licitin.
- 3.3.9. Les activitats hauran de tenir un caràcter actiu, basades en l'aprenentatge experiencial i vivencial, el joc, l'activitat plàstica i artística, l'activitat física, la dansa, l'observació, l'exploració o la deducció i hauran d'estar dissenyades per fomentar entre els infants i joves valors com:

- La cooperació i treball en equip
- La diversitat i la pluralitat cultural
- Els valors democràtics
- La col·lectivitat
- Responsabilitat
- L'esforç per superar dificultats
- La creativitat
- L'autoestima
- L'autonomia personal
- El benestar emocional
- La cura de l'entorn natural
- La tradició i la història
- La celebració
- L'activitat física
- La vida saludable

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a [www.vilafranca.cat/validacio](http://www.vilafranca.cat/validacio)

**Codi validació document:**  
**15246020227244421405**



3.3.10. Els conjunts temàtics d'activitats tindran un preu per alumne participant, segons si l'estada és d'una o de dues nits. S'estipulen suplementes per casos com visites a museus o altres serveis de més complexitat.

### 3.4. Monitoratge

3.4.1. L'empresa adjudicatària proporcionarà monitores i monitors per a escoles, famílies, clubs esportius, entitats culturals, etc., ja sigui per a la dinamització de col·lectius, la suplència puntual de personal docent o el reforç per al compliment de les *ratios* de monitor/alumne estipulades segons la naturalesa de les activitats.

3.4.2. El personal de monitoratge actuarà sota la direcció de l'entitat, escola o institució que contracti el servei.

## 4. Control de qualitat

El Servei de Joventut establirà un sistema de control de qualitat del funcionament dels serveis contractats.

Aquest sistema es basarà en:

- A) Un sistema d'enquestes a les persones usuàries que recollirà les valoracions d'aquestes sobre l'atenció rebuda, els serveis prestats i les activitats, entre altres ítems qualitatius.
- B) Les valoracions recollides en xarxes socials
- C) L'avaluació del tècnic municipal responsable de l'Alberg.

Anualment, el tècnic municipal responsable de l'Alberg i l'empresa analitzaran els resultats d'aquestes 3 fonts de dades.

En cas que els serveis prestats per l'empresa adjudicatària rebin una qualificació inferior al 50%, l'empresa haurà de proposar i executar un pla de millora en el termini de 2 mesos. Les millores seran avaluades novament passats 6 mesos de la seva implantació.

## 5. Altres consideracions

L'empresa adjudicatària, a l'hora de preveure i gestionar els **recursos humans** necessaris per la prestació del servei, haurà de tenir en compte les següents consideracions:

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a [www.vilafranca.cat/validacio](http://www.vilafranca.cat/validacio)

PLAN\_GEN\_SIGN  
14/2024/1408

**Codi validació document:**  
**15246020227244421405**



- 5.1. L'empresa contractada haurà de garantir el servei amb els perfils del personal definit amb aquest plec durant tota la durada del contracte, i haurà de disposar del personal suficient per cobrir possibles baixes temporals que sorgeixin durant el servei.
- 5.2. Tot el personal que realitzi prestacions relacionades amb aquest contracte dependrà únicament de l'empresa a tots els efectes, sense cap vincle o dependència laboral entre aquest personal i l'Ajuntament.
- 5.3. L'empresa adjudicatària es compromet a presentar una declaració responsable en la que manifesti que disposa de les certificacions legalment establertes per acreditar que les persones que s'adscriuran a l'execució del contracte, per exercir professions, oficis o activitats que impliquin contacte habitual amb menors, no han estat condemnades per sentència ferma per algun delictes contra la llibertat i indemnitat sexual. Aquesta declaració haurà de ser novament presentada pel contractista, a l'esmentat responsable del contracte, sempre que s'incorporin noves persones en l'execució del contracte que es trobin en la referida situació.
- 5.4. L'empresa adjudicatària es compromet a que el personal adscrit al servei tractarà les dades personals de les persones usuàries de l'Alberg de conformitat amb les disposicions legals vigents. Les dades esmentades seran tractades únicament pel seguiment i gestió de l'objecte del present plec de clàusules, compromentent-se les parts a no cedir aquestes dades a tercers en cap cas i a emmagatzema-les sota les mesures de seguretat exigides per l'Ajuntament de Vilafranca del Penedès.
- 5.5. L'empresa adjudicatària ha de garantir que cap persona adscrita al servei farà ús de fotografies o filmacions on apareguin persones usuàries de l'Alberg.
- 5.6. L'empresa adjudicatària ha de certificar que el personal adscrit al servei de recepció i atenció al públic té la formació bàsica necessària per a la manipulació d'aliments, segons la normativa legal vigent sobre higiene i seguretat alimentària.

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a [www.vilafranca.cat/validacio](http://www.vilafranca.cat/validacio)

PLAN\_GEN\_SIGN  
14/2024/1408

**Codi validació document:**  
**15246020227244421405**

