



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HAN DE REGIR L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE DELS SERVEIS SOCIOEDUCATIUS D'ATENCIÓ DIÛRNA ITINERANT PER A INFANTS I ADOLESCENTS D'ENTRE 3 I 15 ANYS I LES SEVES FAMÍLIES EN SITUACIÓ DE RISC, AIXÍ COM DEL SUPORT AL TREBALL SOCIOEDUCATIU AMB FAMÍLIES D'INFANTS DE 0 A 3 ANYS, DELS SERVEIS D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA DEL CONSELL COMARCAL DEL TARRAGONÈS.

ÍNDIX:

Clàusula 1. Definició i marc normatiu.	2
Clàusula 2. Objecte del plec de condicions tècniques.	3
Clàusula 3. Tipologies del servei.	4
Clàusula 4. Destinataris de la prestació del servei. Nombre de places. Lloc de la prestació.	5
Clàusula 5. Descripció de la prestació. Objectius de la prestació del servei.	7
Clàusula 6. Equip que presta els serveis.	8
Clàusula 7. Organització del servei.	12
Clàusula 8. Termini del contracte.	21
Clàusula 9. Pressupost.	22
Clàusula 10. Drets i obligacions de les parts.	23
Clàusula 11. Inici del contracte. Traspàs i finalització.	28
Clàusula 12. Difusió del servei, documentació i drets d'imatge.	28
Clàusula 13. Propietat dels treballs.	28
Clàusula 14. Mecanismes de vigilància i control de qualitat. Penalitzacions.	29
Clàusula 15. Criteris de valoració de les ofertes.	31



Clàusula 1. Definició i marc normatiu.

El Servei d'Intervenció Socioeducativa tenen per finalitat afavorir que els progenitors, o les persones que tinguin la tutela o la guarda dels infants o adolescents, tinguin l'oportunitat d'oferir-los la cobertura de necessitats bàsiques per a un desenvolupament integral adequat (article 18.2 de la Convenció sobre els drets de l'infant i articles 12.1 i 12.2, 37.3 i 37.4 i 41 de la LDOIA).

Aquesta funció és responsabilitat de la família. Són les famílies les que han de tenir les competències parentals per tal de tenir cura, protegir i educar els seus fills/es, oferint-los un desenvolupament suficientment sa. Les capacitats parentals fonamentals inclouen la capacitat de vinculació amb els fills, l'empatia, els models de criança, la capacitat de tenir xarxa i d'utilitzar els recursos comunitaris.

La família és la unitat social bàsica que assegura la protecció i desenvolupament dels seus integrants, i la millor manera d'aconseguir la seguretat i el benestar dels infants i adolescents és reforçant la capacitat de la seva família per cuidar-los i protegir-los. Tenen possibilitats de millora i canvi si disposen dels recursos o suports necessaris i se les empodera per afrontar les seves necessitats i mancances a partir dels seus recursos i capacitats.

Per altra banda, pel que fa a les situacions de risc, hi ha diferents intensitats de risc (lleu, moderat i elevat) i afecten en les diferents etapes evolutives o grups d'edat, per això cal generar estratègies i disposar de recursos materials i professionals adients per abordar amb èxit cada moment de forma integral.

En el treball d'infància i família, els equips de serveis socials i serveis especialitzats fan intervenció amb infants i adolescents i les seves famílies en aquestes situacions de risc. El treball socioeducatiu amb aquestes famílies té com objectiu acompanyar aquest procés de canvi des d'un pla de treball socioeducatiu, sigui individual, familiar o grupal, adequat a les necessitats i als indicadors de risc identificats en cada cas. Aquesta funció socioeducativa es duu a terme des del Servei d'Intervenció Socioeducativa, en endavant SIS, conformat per les seves diverses línies de treball.

Aquests serveis en el nostre cas, formen part del *Servei d'Intervenció Socioeducativa del Tarragonès* (d'ara endavant, SIS itinerant), de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials del Tarragonès i dins la Unitat d'Infància i Família.

El SIS itinerant del Tarragonès es desplega en diferents línies i equipaments fixos i serveis itinerants. El servei itinerant d'atenció diürna del Tarragonès, que s'identifica amb la denominació de Tallers d'Acció Socioeducativa del Tarragonès (d'ara endavant, TASTA) des de fa 10 anys, garanteix la prestació als municipis on no hi ha servei estable d'acord a les necessitats en funció dels expedients de risc oberts i les necessitats preventives del mateix. Els municipis i les places previstes s'estableixen a la clàusula 4.

A nivell referencial, la regulació normativa d'aquest servei és la següent:

- La Llei 12/2007, d'octubre, de serveis socials.
- Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.



- El 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, estableix la competència municipal en matèria de la prestació de serveis socials, prestació que, com a mínim, han de prestar els municipis amb una població superior als 20.000 habitants.
- Reglament (UE) 2016/679, general de protecció de dades (RGPD) i la llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPD), així com altres normes vigents o que en el futur es puguin promulgar sobre aquesta matèria.
- La cartera de serveis socials vigent, aprovada pel Decret 142/2010, d'1 d'octubre, incorpora el Servei d'Intervenció Socioeducativa no residencial per a infants i adolescents, encara que només estableix la modalitat de centre obert.
- D'altra banda, l'any 2016, la Generalitat de Catalunya estableix les bases per la creació del nou model d'intervenció socioeducativa, partint de la necessitat de fer front a les necessitats dels infants i adolescents en situació de risc des del seu propi entorn, i donant resposta també a les necessitats de les seves famílies, prestant el suport, acompanyament, capacitat i tractament que aquestes puguin necessitar.
- Llei orgànica 8/2021, de 4 de juny, de protecció integral a la infància i l'adolescència davant de la violència.
- Decret 63/2022, de 5 d'abril, dels drets i deures dels infants i els adolescents en el sistema de protecció, i del procediment i les mesures de protecció a la infància i l'adolescència.

Clàusula 2. Objecte del plec de condicions tècniques.

L'objecte d'aquest plec és l'organització, planificació, gestió, execució i avaluació d'una part dels Serveis d'Intervenció Socioeducativa (SIS) itinerant del Tarragonès amb prioritat a l'atenció diürna itinerant 3-15 anys (d'ara endavant, TASTA) de l'Àrea Bàsica del Tarragonès i el servei de suport professional al Servei d'Intervenció Socioeducativa amb famílies amb infants de 0-3 anys (d'ara endavant, SIS 0-3), així com el treball conjunt i coordinat amb la resta de les professionals del SIS Tarragonès i els equips de serveis socials bàsics comarcals i els equips d'atenció a la infància i l'adolescència.

El servei a prestar i les característiques i condicions de l'objecte de licitació, en aquest cas, inclouen:

1.- El Servei d'Intervenció Socioeducativa itinerant TASTA per a infants i adolescents d'entre 3 i 15 anys en situació de risc i les seves famílies, en atenció diürna. El servei compta amb activitat continuada durant el curs escolar, amb sortides de cada TASTA i amb l'activitat final de cada curs d'àmbit comunitari anomenada Fira Tastera, que es realitza en els municipis on estigui en funcionament el SIS d'atenció diürna aquesta activitat comunitària s'ha de preveure i dur a terme en el format que es proposi i acordi amb tots els serveis implicats.

2.- El servei de suport al treball amb les famílies d'infants de 0 a 3 anys del Servei d'Intervenció Socioeducativa itinerant. Implica la intervenció professional lligat a l'actuació del SIS 0-3 comarcal, tant a nivell familiar com grupal als municipis on es realitza el servei.



3.- Es preveu la realització mínim d'una activitat de sortida de caire lúdic, educatiu o cultural d'acord amb el treball que es realitza durant el curs per a cadascun dels TASTA, existint la possibilitat d'ajuntar-ne a diversos per a la seva realització de manera simultània o de proposar-ne més.

4.- Tanmateix, es preveu la realització d'un mínim de 5 activitats complementàries, dins de les quals s'inclou el treball de parentalitat positiva i vincle segur, així com la Fira Tastera.

En qualsevol cas, el Servei d'Intervenció Socioeducativa és gratuït per al seus usuaris, sense que l'empresa adjudicatària pugui repercutir-los-hi cap cost. Excepcionalment, se'ls pot cobrar, per a la realització de sortides o activitats extraordinàries, fins a un màxim del 25% del cost del transport i del 50% per totes aquelles entrades, tiquets o passis que hagin d'adquirir per a la realització d'aquestes, sempre i quan s'informi prèviament al Consell Comarcal del Tarragonès i aquest doni la seva aprovació prèvia.

D'acord amb l'establert a l'article 17.J) de la Llei 12/2007, de serveis socials, i al contracte programa 2022-2025, per a la coordinació, la cooperació i la col·laboració entre el Departament de Drets Socials i Consell Comarcal del Tarragonès en matèria de serveis socials i altres programes relatius al benestar social, els Serveis d'Intervenció Socioeducativa formen part dels serveis socials bàsics.

La gestió, execució i avaluació del servei, així com tot el material tecnològic, fungible, no fungible, desplaçaments, assegurances i d'altres formen part d'aquest contracte, i per tant es troben inclosos en la prestació integral del servei que es descriu a càrrec de l'adjudicatari. En aquest sentit, s'ha d'entendre que el cost d'adjudicació comprèn la prestació completa del servei, inclosos tots els costos de personal i material previstos als presents plecs, així com totes les obligacions que es contemplen al seu clausulat i les despeses, tant directes com indirectes, que suposi per a l'empresa el compliment de qualsevol d'aquestes obligacions.

Clàusula 3. Tipologies del servei.

Segons la fitxa 2 del contracte programa, i en el desplegament de serveis que ofereix el Servei d'Intervenció Socioeducativa itinerant del Tarragonès, s'inclouen:

El servei d'atenció diürna itinerant 3-15 anys (TASTA): definit a l'actual cartera de serveis 2010-2011, així com al marc pedagògic del model del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, de la col·lecció Eines (núm. 32) i a la pròpia fitxa 2 del contracte programa. Servei diürn per atendre infants i adolescents que estan en una situació de risc fora de l'horari escolar principalment en els períodes lectius, que dóna 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, en aquells municipis sense SIS atenció diürna estable.

Aquest servei inclou, en espais individuals, familiars, grupals i comunitaris:

1. El treball amb els infants i adolescents.
2. El treball de competències parentals i vincle segur amb les seves famílies.

El suport de professional en el treball de criança del servei de suport a les famílies amb infants de 0-3 anys en situació de risc (SIS 0-3): 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 aprenentatge en criança positiva, vetlla per l'adequat desenvolupament integral de la petita infància i pel seu benestar emocional.

En el treball socioeducatiu amb infants i adolescents cal tenir en compte el procés i les etapes evolutives dels infants i adolescents així com les seves necessitats. S'ha de garantir la participació activa de l'infant o adolescent en el seu pla d'actuació i de seguiment de la intervenció socioeducativa, sempre lligat al pla d'intervenció familiar dels equips de serveis socials i especialitzats i als indicadors de risc detectats que motiven aquesta derivació al servei.

Les funcions del servei poden anar canviant a mesura que el model SIS avanci, d'acord amb el pla estratègic de serveis socials i el pla de millora del sistema de protecció a la infància i l'adolescència previstos per la Generalitat de Catalunya. Si fos el cas, això pot implicar un canvi en el model del servei que l'adjudicatari haurà d'implementar, d'acord amb el Consell Comarcal del Tarragonès i en coherència amb la resta de Serveis d'Intervenció Socioeducativa comarcals.

Clàusula 4. Destinataris de la prestació del servei. Nombre de places. Lloc de la prestació.

La població de referència a la qual s'adreça aquest servei són infants i adolescents de fins a 16 anys i les seves famílies en situació de risc.

La ràtio d'infants i adolescents, d'acord amb la normativa vigent i la proposta del model SIS per les diferents línies, és la següent:

	EQUIP PROFESSIONAL	RÀTIO
TASTA: Serveis grupals de treball amb infants i adolescents.	2 educador/es socials o 1 educador/a social i 1 integrador/a social.	Màxim 20 infants simultàniament per a dos professionals.
TASTA: competències parentals.	2 educador/es socials o 1 educador/a social i 1 integrador/a social.	14-16 famílies.
SIS 0-3 amb famílies i infants.	1 educador/a social i 1 integrador/a social, alternativament segons les funcions a desenvolupar, com a suport de l'equip comarcal del SIS.	6-12 infants amb les seves famílies en espais grupals. Treball familiar.

Es preveu la figura de coordinació del servei durant tot l'any per assegurar el desenvolupament amb qualitat d'aquest i l'acompanyament metodològic de treball conjunt i de cada un dels equips i professionals. Aquesta figura supervisarà les activitats podent prendre part activa en elles, si així es proposa, i liderarà les propostes i millores que es vagin necessitant. El seu desenvolupament es troba a la clàusula 6.1. Es pot preveure una figura de direcció externa que acompanyi el servei, així com el suport d'altres experts, si així ho contempla l'adjudicatari en la seva proposta.



CONSELL COMARCAL DEL TARRAGONÈS

El servei ha de donar cobertura als municipis de l'Àrea Bàsica que determini el Consell Comarcal del Tarragonès, i que en l'actualitat són els despleats a continuació, classificats en les següents quatre zones:

Nom de l'àrea territorial	Municipis d'acció prioritària
Constantí	Constantí
Costa	Creixell
	La Pobla de Montornès
	Roda de Berà
Françolí	El Morell
	Vilallonga del Camp
Gaià	El Catllar
	Els Pallaresos
	La Riera de Gaià

Els ajuntaments posaran a disposició un espai adequat per portar a terme les activitats. Si l'adjudicatari/a disposa d'un local en alguns dels municipis on es presta el servei es podrà proposar allí la realització del servei sempre que compleixi les conviccions per al treball amb infants i famílies, i tngui el vist i plau de la normativa vigent.

Els municipis de Torredembarra, Altafulla, la Canonja i la Pobla de Mafumet compten actualment amb servei fix propi i no haurien de ser atesos des d'aquest contracte.

La resta de municipis de l'Àrea Bàsica del Tarragonès per les seves dimensions i menor població tenen serveis puntuals segons les necessitats. En les accions en aquests municipis planificades des del SIS Tarragonès es pot comptar amb la coordinadora del servei com a professional d'atenció directa en l'acció socioeducativa, conjuntament amb altres professionals del servei comarcal.

En qualsevol cas, com s'ha remarcat s'estableixen quatre zones a les que es prestaran els serveis preferentment en els municipis d'acció prioritària entre dilluns i divendres. No obstant, es pot valorar reduir la intervenció socioeducativa d'atenció diürna temporalment en benefici d'altres municipis o col·lectius en cas de necessitat de servei o de que el nombre d'usuaris sigui insuficient, amb el que l'empresa adjudicatària en tot cas també pot proposar si s'escau, i s'hauria d'adaptar als canvis que convinguin sempre acordats amb el Consell Comarcal, en benefici de la ciutadania..

Els infants, adolescents i les famílies poden ser atesos per part de Serveis d'Intervenció Socioeducativa itinerant en municipis diferents al seu, de l'entorn proper i de la pròpia Àrea Bàsica de Serveis Socials si no hi ha servei al seu municipi.

Les característiques concretes de cada grup TASTA o grup de SIS 0-3, així com dels municipis on s'ha de desenvolupar l'acció, els infants, adolescents i les seves famílies participants i la freqüència del servei, seran proposta de l'empresa en el seu projecte tècnic d'acord amb l'estipulat al plec de clàusules administratives particulars del contracte i als annexos relatius a la presentació d'ofertes, tot i que s'acordaran per part de l'adjudicatària amb la Unitat d'Infància i Família del Consell Comarcal anualment abans de l'inici del curs escolar o segons les necessitats. Tots els canvis han de ser comunicats.



Clàusula 5. Descripció de la prestació. Objectius de la prestació del servei.

Els Serveis d'Intervenció Socioeducativa, segons la tipologia, tenen objectius i funcions diferenciats no és un servei de lleure, ni merament preventiu des de l'àmbit general, per tant, totes les seves actuacions han d'anar enfocades a millorar les dinàmiques i necessitats dels infants els adolescents i les famílies. El servei es prestarà seguint el marc pedagògic del model del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, de la col·lecció Eines (núm. 32), així com aquells marcs pedagògics i tècnics que es promoguin des del Consell Comarcal del Tarragonès o la Generalitat de Catalunya.

La tasca a desenvolupar per l'equip de professionals del TASTA es desglossa en els dos serveis següents:

5.1.- Servei d'Intervenció Socioeducativa itinerant 3-15 anys TASTA

5.1.1.- Descripció

Servei diürn en quatre zones paral·lelament per a l'atenció d'infants i adolescents en situació de risc fora de l'horari escolar atesos mitjançant el treball individualitzat i en grup i el treball en xarxa i amb la comunitat.

5.1.2.- Objecte

Proporcionar atenció a tots els infants i adolescents en situació de risc o vulnerabilitat social, afavorint la cobertura de les seves necessitats a fi de garantir-los un nivell de benestar, desenvolupament personal, integració social i adquisició d'aprenentatge adequats, disminuint les situacions de risc i prevenint situacions més greus de desprotecció. Treballar amb les famílies el vincle sa i les competències parentals necessàries per a la disminució de la situació i els indicadors de risc, sempre d'acord amb el que prevegi la cartera de serveis socials vigent en el seu redactat.

Aquest servei inclou:

- Activitat grupal d'infants i adolescents.
- Activitat familiar i grups de famílies.
- Activitat comunitària: Sortides i participació comunitària al municipi. Fira Tastera i altres.

5.1.3.- Funcions

- Proporcionar un espai d'acolliment i convivència.
- Oferir atenció individualitzada i grupal als infants i adolescents en situació de risc.
- Treball de competències parentals amb els progenitors, tutors i guardadors.
- Oferir suport i acompanyament a l'infant o adolescent per afavorir el treball de competències bàsiques en el seu projecte educatiu individual, d'acord amb el treball des dels serveis socials bàsics i especialitzats.
- Afavorir el vincle segur i la cura i atenció de l'infant o l'adolescent pel seu nucli familiar.



5.1.4.- Població destinatària

Infants i adolescents en situació de risc o en situació de vulnerabilitat social amb edats entre els 3 i els 15 anys dels municipis que es determinin d'acord amb l'establert a la clàusula 4, així com els seus progenitors, tutors i guardadors legals.

5.2.- Suport al SIS 0-3 per a famílies amb infants

5.2.1.- Descripció

Servei d'Intervenció Socioeducativa per a progenitors, tutors o guardadors amb infants de 0 a 3 anys en situació de risc que, mitjançant activitats de suport i de formació, vetlla per un adequat desenvolupament integral i benestar dels infants i per la permanència amb la seva família.

5.2.2.- Objecte

- Treball amb les famílies del model de criança i l'educació dels infants de 0 a 3 anys.
- Espais familiars o de grup.
- Afavorir dinàmiques de vincle segur i sa per al desenvolupament de la petita infància en situació de risc dins el nucli familiar.

5.2.3.- Funcions

- Suport professional de forma activa al treball grupal del SIS 0-3 amb les famílies en la criança i l'educació dels infants en situació de risc.
- Observació i intervenció per reduir la situació de risc i prevenir situacions de desprotecció.
- Oferir espais d'interacció entre infants, adults i professionals.
- Donar eines socioeducatives als progenitors, tutors o guardadors legals en la cura i atenció primerenca de la infància.
- Treballar els lligams emocionals sans entre infants i adults de referència i la vinculació amb l'entorn, amb el territori i la resta de xarxes i serveis.

5.2.4.- Població destinatària

Famílies amb infants en situació de risc de 0 a 3 anys derivades de Serveis Socials.

Clàusula 6. Equip que presta els serveis.

Per a la prestació dels serveis objecte d'aquest contracte, l'adjudicatari haurà de tenir el personal necessari d'atenció directa i indirecta suficient per complir els objectius que s'estableixen en aquest plec de condicions, a fi de donar resposta a les necessitats globals de les persones ateses i fer efectives totes les activitats que es presentin. Aquest personal serà plantilla de l'empresa adjudicatària, sense que en cap cas existeixi un vincle funcional o laboral amb el Consell Comarcal del Tarragonès.



CONSELL COMARCAL DEL TARRAGONÈS

L'equip professional es dividirà en quatre equips d'atenció directa als municipis i una professional de coordinació, que hauran de comptar, com a mínim, amb:

EQUIP	PERSONAL	JORNADA LABORAL	CALENDARI
Coordinador/a dels serveis	1 educador/a social	32 hores/setmanal	Anual
Atenció directa Constantí	1 educador/a social + 1 integrador/a social o 2 educadors/es socials	25 hores/setmana	Període escolar
Atenció directa Costa	1 educador/a social + 1 integrador/a social o 2 educadors/es socials	25 hores/setmana	Període escolar
Atenció directa Francolí	1 educador/a social + 1 integrador/a social o 2 educadors/es socials	25 hores/setmana	Període escolar
Atenció directa Gaià	1 educador/a social + 1 integrador/a social o 2 educadors/es socials	25 hores/setmana	Període escolar

El treball ha de ser comú en tots els equips i han de comptar amb espai físic a la seu de la seva empresa per treball intern, reunions de programació i treball metodològic i altres.

Tots els equips han de participar de les reunions de la xarxa de Serveis d'Intervenció Socioeducativa d'atenció diürna comarcal, i de les propostes de formació i activitats generals que es puguin proposar des del Consell Comarcal del Tarragonès, que seran sempre en matí de divendres amb periodicitat prevista mensual.

L'empresa es responsabilitzarà de seleccionar el personal necessari per la prestació del servei d'acord amb la següent titulació exigida i serà requisit imprescindible l'experiència laboral en l'àmbit d'infància i adolescència. Respecte els educadors/es socials es requerirà que siguin diplomats o graduats en Educació Social, o habilitats pel col·legi d'educadors socials, i respecte els integradors socials, es requerirà que disposin del títol de tècnic superior en Integració Social. L'empresa ha d'assegurar que totes les professionals tenen capacitat i disponibilitat per desplaçar-se individualment i autònomament pels diversos municipis on es realitzi la prestació del servei o en tot cas fer-ho amb mitjans de l'empresa.



L'empresa adjudicatària podrà comptar també amb d'altres professionals col·laboradors propis o externs, siguin experts, de suport, en pràctiques, etc. sempre que la vinculació amb l'empresa s'adeqüi a algun dels règims legals aplicables. Aquests professionals faran tasques de suport als diferents grups i activitats, sense substituir mai les funcions ni responsabilitats dels professionals titulars. En tot cas sempre caldrà una comunicació prèvia al Consell comarcal.

Les funcions del personal seran totes aquelles corresponents amb el correcte funcionament del servei, d'acord amb els objectius i finalitats d'aquest que s'exposen a aquests plecs, així com al marc pedagògic del model del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, de la col·lecció Eines (núm. 32), així com aquells marcs pedagògics i tècnics que es promoguin des del Consell Comarcal del Tarragonès o la Generalitat de Catalunya. Aquestes funcions, entre d'altres que es puguin considerar necessàries, són les següents:

6.1.- Funcions del coordinador/a d'equips i del referent de l'adjudicatari

- Exercir com a responsable del desenvolupament metodològic del servei.
- Assumir la coordinació tècnica dels Serveis d'Intervenció Socioeducativa prestats per l'adjudicatari.
- Responsable de la planificació anual.
- Avaluació periòdica del grau d'assoliment dels objectius, proposant i modificant les estratègies metodològiques, si s'escau, per a adequar-les a les necessitats dels destinataris.
- Coordinar, donar suport i supervisar l'equip de professionals, donant globalitat a totes les actuacions de l'equip.
- Vetllar per la coherència tècnica i unitat de criteris en la metodologia de treball i actuacions dels dos serveis.
- Assegurar el compliment dels indicadors d'atenció i de treball.
- Assegurar el desplegament alineat amb el model pedagògic que determini el Consell Comarcal del Tarragonès i al model del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, de la col·lecció Eines (núm. 32), assegurant així el compliment dels objectius del servei.
- Controlar i comunicar el seguiment de les altes, baixes i d'ocupació del servei.
- Comunicar les incidències i les propostes de resolució.
- Coordinar les activitats de treball amb famílies i les activitats extraordinàries.
- Suport tècnic a l'equip educatiu en els casos que plantegen una major complexitat (tant pel que fa a l'atenció en relació a l'infant com en l'atenció familiar).
- Suport a l'equip educatiu en el desenvolupament de les activitats.
- Treball directe a petició del SIS comarcal en accions puntuals als municipis petits.
- Suport a l'equip en l'atenció als usuaris del servei en situacions de crisi i conflicte.
- Elaboració de la memòria anual del servei
- Elaborar tots els reports de dades i de seguiment necessàries per la qualitat del servei i per a les famílies.
- Planificació, adquisició, control i gestió econòmica del material fungible.
- Planificació i gestió del material informàtic i de telefonia, així com dels processos informàtics i de telefonia.



- Coordinació periòdica amb el/la cap de la Unitat d'Infància i Família, com a mínim amb periodicitat trimestral).

6.2.- Funcions dels/les Educadors/es Socials

- Fer de referent d'equip.
- Atenció directa dels infants i adolescents a nivell comunitari, grupal i individual.
- Programacions socioeducatives.
- Preparació, organització i execució dels diferents espais educatius i activitats que es desenvolupen als serveis.
- Elaboració i gestió del material didàctic necessari.
- Obertura d'expedient dels infants i adolescents usuaris del servei, que haurà d'incloure dades identificatives del menor i llurs tutors el PEI i els objectius , així com les altes i baixes i assoliments.
- Elaboració de l'arxiu i registre d'expedients.
- Elaboració dels programes educatius individuals (PEI).
- Seguiment i avaluació individual i grupal de la tasca educativa realitzada.
- Registre del grau de satisfacció de les persones del servei.
- Coordinació amb els serveis socials bàsics, SIS comarcal i EAIA, i altres serveis del territori quan s'escaigui.
- Garantir la confidencialitat i la fiabilitat de la informació referent a les persones destinatàries i les seves famílies.
- Responsables d'obrir i tancar el servei.
- Comunicar qualsevol incidència o situació sobrevinguda a través dels canals establerts.
- Dur a terme el registre de les dades derivades dels indicadors d'avaluació en aquells municipis on intervinguin.
- Establir i dur a terme el treball de competències parentals, vincle segur i criança necessàries per a la millora de les situacions dels infants.
- Redactar tots els informes necessaris en funció de la seva tasca professional.
- Donar suport en l'elaboració de la memòria avaluativa.
- Altres que li corresponguin pel seu perfil professional.

6.3.- Funcions dels/les Integradors/es Socials

- Atenció directa dels infants i adolescents a nivell comunitari, grupal i individual.
- Programacions socioeducatives.
- Preparació, organització i execució dels diferents espais educatius i activitats que es desenvolupen als serveis.
- Elaboració i gestió del material didàctic necessari.
- Treball socioeducatiu directe en els espais grupals.
Acompanyament individual i familiar en les propostes que se li encarreguin.
- Executar i acompanyar els objectius dels PEI i del treball familiar des de la proximitat.
- Obertura d'expedient dels infants i adolescents usuaris del servei.
- Seguiment i avaluació individual i grupal de la tasca educativa realitzada.
- Registre del grau de satisfacció de les persones del servei.



- Coordinació amb els serveis socials bàsics, EAIA, i altres serveis del territori quan s'escaigui.
- Dur a terme el registre de les dades derivades dels indicadors d'avaluació en aquells municipis on intervinguin.
- Garantir la confidencialitat i la fiabilitat de la informació referent a les persones destinatàries i les seves famílies.
- Responsables d'obrir i tancar el servei.
- Redactar els informes necessaris en funció de la seva tasca professional.
- Donar suport en l'elaboració de la memòria avaluativa.

6.4.- Mesures en cas de vaga legal

En cas de vaga dels treballadors de l'entitat adjudicatària, s'hauran de garantir uns serveis mínims i adequats per a cobrir les necessitats bàsiques de les persones usuàries, segons normativa, i d'acord amb les indicacions i requisits de l'autoritat laboral competent a Catalunya. Aquesta prestació de serveis mínims en cap cas es podrà realitzar vulnerant la legalitat vigent, tant en relació a les ràtios legalment establertes com en qualsevol altre aspecte. En cas de que la prestació de serveis mínims no complís aquests requisits, no es farà.

Una vegada finalitzada aquesta vaga, l'entitat adjudicatària haurà de presentar un informe on s'indiquin els serveis mínims prestats i el nombre d'hores o serveis que s'hagin deixat de prestar.

Aquest informe es presentarà en el termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga.

6.5.- Subrogació dels treballadors

D'acord amb l'article 27 del conveni col·lectiu d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc per als anys 2013-2018, la nova adjudicació del contracte fa que tota la plantilla de treballadors que estigués dedicada a la prestació d'aquest servei sigui objecte de subrogació en tots els seus drets i obligacions vers l'empresa a qui s'adjudiqui el contracte. Aquesta subrogació es durà a terme d'acord amb el previst a l'esmentat conveni, així com a l'Estatut dels Treballadors i tota la resta de normativa laboral aplicable, d'acord amb la relació de personal a subrogar annexa.

Clàusula 7. Organització del servei.

7.1.- Direcció i coordinació del servei

Aquesta contractació preveu la funció de coordinació del servei i equips d'atenció directa per part de l'empresa adjudicatària.

La funció de coordinació implica treball presencial en la totalitat de l'horari laboral i sempre mentre hi hagi serveis en funcionament. Aquesta figura professional haurà de disposar d'un temps estable setmanal per a la coordinació presencial al Consell Comarcal del Tarragonès.

El servei es prestarà sota la supervisió del/la coordinador/a del servei contractat per l'entitat, així com amb el suport de les figures que l'entitat prevegi per aquest fi, i en



contacte presencial setmanal per la gestió del dia a dia i mensual al Consell Comarcal del Tarragonès amb el referent professional del SIS comarcal i la cap de la Unitat d'Infància i Família del Departament de Benestar Social del Consell Comarcal del Tarragonès per tots els aspectes d'organització de serveis. A aquests efectes, s'establiran protocols d'actuació relatius a l'execució del servei.

Les funcions dels diferents perfils professionals es delimiten a la clàusula 6.

7.2.- Diferenciació de les tasques: atenció directa i treball intern

7.2.1.- Atenció directa

El Servei d'Intervenció Socioeducativa té un caire eminentment d'atenció presencial i directa.

Aquest aspecte de la prestació fa referència a les activitats socioeducatives que es duren a terme amb els infants, adolescents i famílies sempre d'acord amb la proposta de l'adjudicatari seguint l'establert a les clàusules d'aquest contracte i al model tècnic i pedagògic comarcal del SIS Tarragonès.

Els encarregats de dur a terme aquesta prestació seran el coordinador/a del servei i els educadors/es socials i els integrador/es socials, cadascun en les seves funcions, que han de garantir-ne la qualitat i de dur a terme les tasques previstes tant a l'apartat anterior com a la clàusula 6.

7.2.2.- Treball intern

L'entitat adjudicatària, durant les èpoques i/o franja horària en les quals no es presti l'atenció directa als infants, realitzarà amb els seus equips tasques de treball intern, que consistiran, segons les seves funcions, en:

- Elaboració dels projectes educatius individuals.
- Programació d'activitats.
- Coordinacions internes i externes.
- Elaboració d'informes de seguiment, altes, baixes, etc.
- Avaluació del servei: seguiment d'objectius del servei de les activitats, assistència...
- Informes dades trimestrals i de la memòria anual, d'acord amb els indicadors sol·licitats pel Servei de Benestar Social.
- Propostes de millora.
- Activitats extraordinàries.
- Disseny i gestió de materials.
- Altres activitats assignades pel coordinador.

Tota l'activitat del servei prestat ha de ser en treball presencial i directe, per tal de garantir la qualitat de la prestació a les famílies.

Per aquest mateix motiu i per a garantir un correcte funcionament de l'activitat, l'activitat de treball intern s'ha de dur a terme a la seu que l'adjudicatari tingui al territori per a tal fi, i ha de complir els requeriments per a que els seus professionals treballin adequadament.



7.3.- Organització del SIS itinerant 3-15

7.3.1.- Prescripció del servei i criteris d'accés i prioritització

L'accés al servei d'atenció diürna es produirà prèvia prescripció amb els següents criteris d'accés:

- Infants i adolescents en situació de risc valorada com a tal pels serveis socials bàsics i/o els serveis especialitzats en infància i adolescència, d'acord amb el que estableixen els articles 102 i següents de la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
- Existència d'un pla de treball i objectius amb la família i els infants o adolescents als serveis socials bàsics d'atenció social, o un compromís socioeducatiu a l'equip d'atenció a la infància i l'adolescència del que se'n desprenguin els objectius a treballar en el Projecte Educatiu individual (PEI) de l'infant o adolescent i amb la seva família i que haurà de ser valorat per l'equip educatiu en deixar el servei.
- Els infants han de viure als municipis de l'Àrea bàsica, i cal la derivació dels equips bàsics o especialitzats de serveis socials, l'autorització dels progenitors, tutors i guardadors (Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària).

7.3.2.-Tipus d'atenció

El servei d'atenció diürna oferirà atenció individual a través dels objectius marcats al PEI, les tutories als infants i adolescents, atenció grupal, a través de diferents espais educatius, lúdics i d'habilitats socials i relacionals, i atenció familiar a través del treball de competències familiars i altres accions.

Tots els documents i actuacions hauran d'estar penjats i compartits en l'aplicació que des del Consell Comarcal s'utilitzi com a gestor d'expedients socials, i hauran de constar sempre actualitzats.

Per a tal fi, s'ha de comptar amb les eines adequades facilitades per l'empresa o entitat, tal i com es descriu més endavant.

7.3.3.- Horari d'atenció directa i treball amb les famílies

Cada tarda de dilluns a divendres hi ha d'haver un mínim de 2:30 hores de treball directe fora de l'horari escolar en el municipi on es faci servei.

Mínim un dia laborable a la setmana, preferentment entre les 9:30 i les 12 h i/o de 15:15 a 16:15 h. Cal tenir espai d'atenció i acollida o seguiment de l'assistència i del treball amb les famílies. Com a màxim, es durà a terme una sessió de famílies grupal al mes en cada municipi on es faci servei.

7.3.4.- Places

El nombre de places del servei serà d'un màxim de 20 infants/adolescents per servei i dia al mateix moment. Durant el curs escolar, el nombre de persones usuàries inscrites al servei podrà ser superior sempre i quan aquests no hi assisteixin alhora.

Aquesta ràtio podrà ser més baixa en les situacions següents:



- Quan la tipologia dels casos atesos ho requereixi, aspecte que haurà de ser justificat tècnicament per l'equip educatiu del servei i valorat amb els equips derivants i autoritzat per la cap de la Unitat d'Infància i Família del Consell Comarcal o en qui delegui tècnicament.
- Quan les característiques de l'immoble no permetin l'admissió de més persones usuàries, en el cas de canvi d'ubicació del servei.

En cas de que, per incidències, baixes ràtios o altres causes, l'ocupació del servei sigui inferior al 70% del màxim previst, l'empresa adjudicatària haurà de comunicar-ho immediatament en un termini màxim de 15 dies naturals de persistència, als equips derivants i al Consell Comarcal i proposar mesures correctores per tornar a l'atenció mínima prevista.

7.3.5.- Perfils professionals

L'equip professional que es contempla en aquesta línia és d'un/a graduat/da o diplomad/da en Educació Social o habilitat i un/a integrador/a social titulada, o bé de dues diplomades en Educació Social. Es poden disposar de professionals addicionals com a suport d'activitats lúdiques, reforç escolar i activitats específiques si es proposa per part de l'adjudicatari.

7.4.- Organització del suport al SIS 0-3 per a famílies amb infants

7.4.1.- Prescripció del servei i criteris d'accés i prioritització

L'accés es produirà per la detecció directa des del SIS d'atenció diürna itinerant on hi pot haver famílies amb infants més petits o des del SIS 0-3 comarcal, amb la coordinació dels equips bàsics de serveis socials en el treball amb les famílies i en l'obertura d'expedients de risc, amb els següents criteris d'accés:

- Infants i adolescents en situació de risc, valorada com a tal pels serveis socials bàsics i/o els serveis especialitzats en infància, d'acord amb el que estableixen els articles 102 i següents de la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
- Existència d'un pla de treball amb la família i amb els infants i adolescents als serveis socials bàsics d'atenció social, o un compromís socioeducatiu a l'equip d'atenció a la infància i l'adolescència del que se'n desprenguin els objectius a treballar de l'infant amb la seva família.
- Els infants han de viure a l'Àrea Bàsica de Serveis Socials del Tarragonès, i cal derivació dels equips bàsics o especialitzats de serveis socials, l'autorització dels progenitors, tutors i guardadors (Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària).

7.4.2.- Tipus d'atenció

El servei es desenvoluparà a través d'atenció individual i/o grupal, a través de diferents projectes, tallers i activitats formatives que es dissenyaran i executaran en funció de les necessitats detectades. Es podrà realitzar entrevistes amb els progenitors, tutors o guardadors i altres membres del nucli quan s'escaigui, conjuntament amb altres professionals de l'Àrea Bàsica, per acordar un pla de treball



específic d'acompanyament a la família. Aquestes accions es podran fer conjuntament amb una professional referent del SIS comarcal experta en petita infància, parentalitat, trauma i vincle segur.

El treball que se'n derivi pot implicar un acompanyament familiar per part de l'integrador social, o un treball grupal amb l'educador social fora de l'horari d'atenció del SIS d'atenció diürna itinerant.

7.4.3.- Horari d'atenció directa i treball amb les famílies

Mínim un dia laborable a la setmana, preferentment entre les 9:30 i les 12 h i/o de 15:15 a 16:15 h, quan es proposi des del SIS 0-3 comarcal.

Aquests horaris són orientatius i s'adaptaran a les necessitats en cada municipi i servei i compatibilitzats amb la resta de funcions i serveis.

7.4.4.- Places

En espai grupal serà generalment de 6 a 12 infants amb les seves famílies.

La durada dels espais grupals i el seu contingut pot proposar-se per part de l'adjudicatari o bé a iniciativa del SIS comarcal.

Puntualment, es pot valorar l'establiment d'un espai de treball familiar o a domicili. Cada professional, en aquests casos, pot tenir una ràtio de màxim de 2 a 4 famílies en seguiment al mateix moment. Aquest seguiment anirà lligat al treball previ grupal amb el SIS 0-3 o amb l'equip que derivi i s'establirà una acollida, així com un acompanyament socioeducatiu amb una durada establerta i amb uns objectius a assolir acordats amb la família. Aquesta intervenció socioeducativa és d'acció intensiva i específica i la seva durada i objectius els diferencia del que seria un servei d'atenció a domicili.

Aquestes ràtios podran ser més baixes quan la tipologia dels casos atesos ho faci necessari, aspecte que haurà de ser justificat tècnicament per l'equip educatiu del servei i valorat per la cap de la Unitat d'Infància i Família del Consell Comarcal o en qui delegui tècnicament.

7.4.5.- Perfils professionals

Per al desenvolupament d'aquest servei, caldrà comptar amb un mínim de 2 professionals, format per dos educadors socials o bé un titulat en Educació Social i un altre, titulat com a integrador social.

Es podrà comptar amb el referent de servei comarcal i, si es proposa, amb la participació/col·laboració de professionals externs d'altres àmbits per a la realització d'activitats concretes (educadors infantils, professionals de la xarxa de serveis del territori, etc.).

Totes les accions del SIS 0-3 hauran de ser consensuades i acordades amb els equips referents del SIS comarcal i l'EBAS. El Consell Comarcal pot proposar seguiment i accions en moments determinats.



7.5.- Calendari de treball

Tot i que el contracte es trobarà en execució durant tot l'any, l'atenció directa als municipis es durà a terme preferentment durant els períodes corresponents al curs escolar. Aquest es desglossa en un període de 4 mesos de setembre a desembre i en un altre de cinc mesos i mig que comprenen des de gener fins a juny, amb el que la durada de l'atenció directa als municipis ha de ser mínim de 175 dies anuals.

Això no va en detriment de propostes que es puguin desenvolupar en períodes no lectius que es descriguin en la proposta presentada per l'empresa o entitat.

El calendari dels serveis es distribuirà inicialment de la manera següent podent l'adjudicatari proposar variacions en benefici dels infants i famílies:

PERÍODE ESCOLAR	SIS ITINERANT 3-15	SUPORT AL SIS 0-3
Curs escolar (des de l'inici de setembre fins a Sant Joan).	Atenció directa, tenint en compte que aquesta línia és susceptible d'alterar el seu horari d'atenció segons es proposi en el projecte tècnic presentat i criteris de necessitat de les famílies i accions de l'atenció diürna.	Atenció directa grupal i familiar, tenint en compte que aquesta línia és susceptible d'alterar el seu horari d'atenció segons criteris de necessitat de les famílies i les accions de l'atenció diürna.
Períodes no lectius de vacances escolars (Setmana Santa, Nadal).	Hi ha la possibilitat de fer períodes de descans, treball familiar, activitats extraordinàries, prèvia proposta acceptada pel Consell Comarcal del Tarragonès.	
Festius de cada municipi i a l'estiu	El servei grupal es preveu que pugui romandre tancat o amb baixa intensitat.	

En relació al calendari de treball exposat anteriorment, el treball d'atenció directa es realitzarà com a mínim durant el curs escolar, i es dividirà en dos períodes: de l'1 de gener fins a Sant Joan, i de la segona setmana de setembre fins al 31 de desembre. El personal que formi part dels equips d'atenció directa desenvoluparà les seves tasques 9,5 mesos anuals, en un horari de 25 hores setmanals. S'adaptarà en l'horari professional fora dels dies lectius escolars a proposta de l'adjudicatari, realitzant, per exemple, un intensiu escolar de juny.

En aquest cas, l'horari que es proposi tenint en compte els mínims establerts pot ser entre les 8:30 h i les 20 h i l'ha d'especificar l'adjudicatari en un calendari en la seva proposta, sens perjudici de que el calendari final sigui pactat amb el Consell Comarcal, l'EBAS i els municipis on es presta el servei. De manera excepcional, es permetrà l'inici de l'horari a les 8:00 h. Aquestes excepcions hauran de ser prèviament acordades i comunicades a la cap d'Unitat d'Infància i Família del Departament de Benestar Social i Família del Consell Comarcal del Tarragonès.

D'altra banda, la persona de coordinació durà a terme les seves tasques durant tot l'any, a més de tenir un horari de 32 hores setmanals. Aquest horari ha de comprendre obligatòriament aquelles hores que coincideixin amb l'atenció directa dels equips, amb el que el seu període de vacances serà preferentment durant l'agost.



CONSELL COMARCAL DEL TARRAGONÈS

La proposta de calendari i horari l'ha de fer l'empresa en la seva proposta tècnica tenint en compte aquests requeriments mínims.

7.6.- Distribució horària

7.6.1.- Horari mínim d'atenció directa

De les 25 hores de cada professional, es preveu que es dediqui a l'atenció directa aproximadament un 80% de l'horari, és a dir, 20 hores setmanals per als equips d'atenció directa que fan servei als municipis de l'Àrea Bàsica.

La distribució final horària de serveis i dies i la dedicació, tasques, i calendari de treball anirà a proposta de l'empresa. El contractista haurà de prestar principalment els serveis i activitats descrits de dilluns a divendres preferentment en l'horari mínim establert per tal de fer-lo compatible amb els horaris, dinàmiques de les famílies i els infants i les coordinacions amb els serveis, sens perjudici de que l'horari final sigui pactat amb el Consell Comarcal, l'EBAS i els municipis on es presta el servei.

L'empresa adjudicatària haurà de consensuar la seva proposta de dies i servei amb el Consell Comarcal del Tarragonès i amb ajuntaments i les EBAS per determinar els dies quan no sigui de prestació diària.

S'estableix un horari mínim de 17 a 19:30 h com a preferent de dilluns a divendres, flexible, sent sempre de 2:30h seguides de tarda mínim per al TASTA.

L'horari de treball amb les famílies ha de permetre fer el treball de les competències parentals fora d'aquest horari o en horari de matí, així com el suport i el treball del SIS 0-3 grupal o familiar.

Aquest horari es podrà ampliar i adaptar a les necessitats específiques de determinats grups i es podria modificar previ acord amb la Unitat d'Infància i Família del Consell Comarcal del Tarragonès.

Aquesta jornada laboral prevista seria la mínima per a dur a terme les funcions corresponents als serveis que es liciten per part d'aquests treballadors, sens perjudici que l'adjudicatari, si ho troba adient, els contracti per a una jornada més llarga i els faci complir amb altres funcions i serveis particulars dins de l'empresa sempre que aquest no afecti la bona execució del servei.

7.7.- Gestió de borsa horària

L'horari mínim d'atenció directa és el descrit a les clàusules anteriors, amb l'obligació de realitzar una prestació efectiva del servei i de cobrir les possibles baixes o absències del personal. Tanmateix, si alguna hora de servei efectiu no fos prestada per algun dels treballadors, aquesta haurà de ser notificada al Consell Comarcal del Tarragonès pels canals que s'estableixin, quedant apuntada a un sistema de borsa horària.

La gestió de la borsa d'hores ha de ser comunicada diàriament i confirmada setmanalment en la reunió presencial al Consell amb la coordinació comarcal del projecte per part de la coordinadora del servei de l'empresa o entitat, i resolta amb



propostes educatives en favor dels infants i de les famílies trimestralment. L'empresa haurà de fer una proposta i un compromís de validació i justificació.

La borsa d'hores ha d'implicar el compromís de fer els serveis amb el compliment de la normativa i funcionament, que seran a càrrec i responsabilitat de l'adjudicatari, dins les funcions del servei i comunicats amb un mínim d'un mes d'antelació pels canals oportuns. En el cas que un servei en un municipi no es pugui prestar, aquest no podrà anar a la borsa d'hores si no que no es podrà facturar.

En els dos casos, cal un sistema de comunicació àgil i un report de control actualitzat amb la persona que es designi per aquesta funció.

7.8.- Facturació del servei

La facturació per part de la empresa es realitzarà mensualment per serveis efectuats i nombre d'hores de professionals dedicades, ja sigui en forma d'atenció directa o de treball intern.

Les factures es giraran mensualment i seran proporcionals a aquelles hores que es realitzin dins del mes treballat, sense en cap cas excedir els màxims previstos en l'expedient de contractació en referència als horaris i al preu. Aquesta facturació només podrà comprendre les hores de treball realitzades de manera efectiva en serveis realitzats o en borsa d'hores, i ha de descriure els serveis no prestats.

Un cop adjudicat el contracte i abans d'iniciar el servei, l'empresa tindrà l'obligació de presentar una proposta de previsió de facturació de cada any natural de servei per mesos, així com de gestió i comunicació de la borsa d'hores. Tot i així, la previsió de facturació final serà acordada amb el Consell Comarcal del Tarragonès.

7.9.- Sistema de comunicació entre serveis i aplicatius

El sistema de comunicació entre l'empresa adjudicatària i el Consell Comarcal del Tarragonès serà sempre per canals de registre oficials; *EACAT* o instància genèrica segons es determini.

Pel que fa a la gestió de la informació de les derivacions i famílies, els professionals externs de l'empresa adjudicatària signaran els compromisos i tindran, mitjançant els ordinadors portàtils i mòbils, accés als espais previstos per a treballar amb els aplicatius del Consell Comarcal del Tarragonès on es gestionen els expedients socials per relacionar-se amb la resta de professionals i serveis. Els circuits de comunicació s'acordaran prèviament a l'inici del contracte i en coordinacions sempre que sigui necessari.

L'empresa es compromet a seguir els circuits que s'estableixin per a tal fi amb el Consell Comarcal, i es compromet a fer el tractament de seguretat de dades i de confidencialitat d'acord al que estableix la normativa vigent.

Pel que fa a la relació entre l'adjudicatari i el responsable del contracte, qualsevol incidència que afecti al servei o al contracte s'haurà de comunicar per tramesa oficial, a més de comunicar verbalment per la gestió que se'n pugui derivar així com les mesures correctores i accions realitzades per part de l'adjudicatari.



7.10.- Gestió de la informació. Documents i informes i incidències

L'empresa licitadora establirà una coordinació de contracte i una de servei per a tots els serveis prestats, així com amb els equips derivants comarcals.

La informació dels usuaris del servei serà gestionada mitjançant el programa de gestió d'expedients socials que el Consell Comarcal del Tarragonès disegni.

En compliment de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, la documentació del servei que realitzi l'empresa haurà de ser íntegrament en català.

A més, pel correcte funcionament del servei, l'empresa adjudicatària haurà d'adquirir material informàtic consistent en un ordinador portàtil amb els requeriments previstos i descrits a continuació, i telèfons mòbils amb dades il·limitades, un per cadascun dels treballadors, que hauran de ser programats per l'equip d'informàtica del Consell Comarcal. Aquest material serà de propietat del Consell Comarcal del Tarragonès i l'empresa serà responsable de la seva custòdia, manteniment i cura per part dels professionals que en facin ús. El mal ús o descuit negligent pot ser sancionat. Les característiques concretes del material són les següents:

Per als ordinadors:

- Pantalla aproximadament de 15 o 16 polzades en resolució 1920*1080.
- Processador 11th Gen Intel(R) Core(TM) i3-1115G4 @ 3.00GHz de 13^a generació.
- Memòria RAM 16 GB.
- Memòria 256 GB SSD.
- Sistema Operatiu Windows 11 Pro.
- Paquet Office 365 incorporat.

En quant als telèfons mòbils, aquests hauran de comptar amb dades il·limitades i garantir la comunicació eficient entre els diversos membres de l'equip.

7.11.- Seguiment i supervisió de la prestació del servei

D'acord amb les funcions del Consell Comarcal establertes a la clàusula 10, per part de l'ens es durà a terme un seguiment i supervisió per tal d'assegurar que el servei es presti amb la qualitat corresponent als seus usuaris, així com que s'atengui a tots aquells casos que correspongui dins de les capacitats d'aquest.

Per això, l'adjudicatari haurà de respondre a totes les consultes que li dirigeixi el Consell Comarcal que facin referència a l'assoliment dels objectius establerts en aquests plecs tècnics, així com atendre a les indicacions que des de l'ens es faci quan es detectin incidències o queixes per part dels usuaris.

La persona amb funcions de coordinador/a ha de venir a la seu del Consell Comarcal mínim 3 matins a la setmana. A més, es duran a terme reunions amb caràcter periòdic per tal d'assegurar la coordinació entre l'ens i l'empresa adjudicatària, així com l'intercanvi d'informació constant i actualitzada, i s'establiran protocols d'actuació relatius a la prestació del servei, a les quals hauran d'assistir tant la persona amb funcions de coordinador/a com tots els professionals dels equips d'atenció directa.



Es constituirà una comissió tècnica de seguiment del contracte amb la finalitat d'avaluar progressivament el desenvolupament i els resultats de la gestió del servei, i que estarà integrada per:

- El/la responsable que designi l'entitat adjudicatària.
- La cap de la Unitat tècnica d'Infància i Família o que designi el Consell Comarcal.

El seguiment es farà en comissió tècnica amb una periodicitat trimestral de manera ordinària, i de manera extraordinària quan alguna de les parts ho requereixi. Correspon a la comissió tècnica de seguiment:

1. Establir els circuits de funcionament, protocols de derivació i criteris de prioritització de la intervenció.
2. Gestió i els compromisos tècnics generals: revisió de demandes, distribució de recursos, funcionament, nivell d'incidències, elaboració de propostes de millora.
3. Establir els canals de comunicació per tal que qualsevol modificació o incidència que pugui afectar a l'execució del servei s'informi de manera àgil i efectiva.
4. Decidir i resoldre sobre tots aquells assumptes que no quedin recollits en el present plec de condicions.

Per a aquestes coordinacions, l'empresa elaborarà i presentarà un informe general del servei pel període corresponent i els acumulats anteriors que es considerin adients. L'informe haurà de contenir necessàriament els aspectes inclosos a l'Annex 1. En referència a aquests aspectes, el Consell Comarcal del Tarragonès es reserva la facultat d'exigir, amb avís previ, aquells que, per circumstàncies de la prestació, els semblin importants i dels quals vulguin tenir coneixença.

El Consell Comarcal del Tarragonès té prerrogativa de dirigir, interpretar i resoldre tots els dubtes que sorgeixin al respecte de l'execució d'aquest contracte. Les incidències que puguin sorgir entre Consell Comarcal i l'empresa adjudicatària en l'execució del contracte, per diferències en la interpretació del que s'ha convingut o per la necessitat de modificar les condicions contractuals, es tramitaran mitjançant un expedient contradictori. Llevat que motius d'interès públic ho justifiquin o la naturalesa de les incidències ho requereixi, la tramitació d'aquestes últimes no determina la paralització del contracte.

En cas de que, per modificació legal que afecti a la cartera de serveis socials, correspongui adaptar la forma de prestació del servei, la seva aplicació serà de forma immediata per part de l'empresa adjudicatària, i en tot cas coordinada amb el Consell Comarcal, al qual s'informarà també immediatament de les mesures que es prenguin.

Clàusula 8. Termini del contracte.

La data d'inici de l'execució del contracte és el dia següent a la signatura del contracte o la data que allí s'estableixi per a l'inici de la prestació del servei (sempre posterior a la data de l'esmentat contracte), amb una durada estimada de tres anys prorrogable per dos anys més a comptar des d'aquesta data, de conformitat amb les condicions que consten al plec administratiu. En concret, l'inici de la prestació coincidirà, preferiblement, o bé amb l'inici del curs escolar, al setembre, o amb l'inici de l'any natural o posterior a un període de vacances escolars.



CONSELL COMARCAL DEL TARRAGONÈS

Aquest termini està subjecte a la vigència del contracte programa 2022-2025, per a la coordinació, la cooperació i la col·laboració entre el Departament de Drets Socials i Consell Comarcal del Tarragonès en matèria de serveis socials i altres programes relatius al benestar social.

En qualsevol cas, l'adjudicatari haurà de continuar realitzant el servei al finalitzar la seva vigència, fins a la nova adjudicació efectiva de la prestació d'aquest servei a una empresa o entitat.

Clàusula 9. Pressupost.

9.1.- Pressupost màxim anual

L'estudi de costos preveu l'increment que estableix el conveni col·lectiu d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc, establert a les actes publicades per la resolució EMT/2054/2023, de 8 de juny, del Departament d'Empresa i Treball de la Generalitat de Catalunya. Per tant, el pressupost de licitació dels tres primers anys, d'acord amb l'informe de costos i la memòria justificativa, seria de 763.981,50€ sense IVA.

La licitació preveu una durada de tres anys, prorrogable per durada de dos anys més, és a dir, per a un total de cinc anys. El total d'aquests cinc anys implica una despesa d'1.273.302,50€ sense IVA. Per tant, el pressupost màxim anual serà el següent:

Cost total de la licitació (sense IVA)	1.273.302,5€
Nombre d'anys	5
Pressupost màxim anual (sense IVA)	254.660,5€

9.2.- Preu unitari

Aquest es calcula a partir de l'establert a l'estudi de costos. En qualsevol cas, l'establiment d'aquest preu unitari es fa també sota el màxim del pressupost màxim anual.

Cost sense IVA dels primers tres anys	763.981,50€
Dies laborables anuals	175
Total d'hores de prestació del servei diàries per a cadascun dels equips	5
Cost final de preu/hora per cadascun dels equips (sense IVA)	72,76€

En el càlcul d'aquest preu, s'entén que els equips del preu/hora estan formats per un integrador social i un educador social (o bé per dos educadors/es socials) i s'inclourà un 25% del cost de la persona encarregada de coordinació, ja que aquesta prestarà els seus serveis als quatre equips d'atenció directa. A més, també s'inclouen tots els costos



CONSELL COMARCAL DEL TARRAGONÈS

de material i despeses complementaries necessàries per a l'execució del servei contemplats a l'estudi de costos.

9.3.- Valor estimat del contracte (VEC)

El valor estimat del contracte, d'acord amb l'estudi econòmic realitzat i l'article 101 de la LCSP, és el següent:

Cost dels tres anys del contracte (Sense IVA)	763.981,50€
Modificació màxima prevista a l'Article 204 LCSP	152.796,30€
Total pròrroga prevista	509.321,00€
Total VEC	1.426.098,80€

Clàusula 10. Drets i obligacions de les parts.

Les relacions entre el Consell Comarcal i l'adjudicatari/ària se subjectaran els termes següents:

10.1.- Funcions i obligacions essencials del Consell Comarcal del Tarragonès

- Control pressupostari i financer del contracte, així com la liquidació a l'empresa adjudicatària dels serveis efectivament prestats.
- Derivar a l'adjudicatari aquelles famílies usuàries del servei per via del programa de gestió d'expedients socials que l'ABSS utilitzi sempre i quan sigui possible brindar-los-hi accés. En cas contrari, es farà via la tramesa que s'establirà conjuntament amb el CCT.
- Informar a l'adjudicatari de qualsevol canvi o incidència que pugui afectar a l'execució del servei, així com ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic.
- Facilitar a l'empresa adjudicatària tota la informació necessària per a la correcta prestació del servei, així com actualitzar-la degudament.
- Seguiment i avaluació de l'execució del servei per part de l'adjudicatari.
- Dictar ordres i instruccions per garantir el correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per a imposar les correccions pertinents.
- Recollir i traslladar a l'adjudicatari les queixes i/o incidències sobre la prestació del servei, per tal que les gestioni, resolgui i doni una resposta en el màxim de 7 dies.
- Proposar un calendari de reunions periòdiques amb la direcció del servei i aixecar acta dels acords presos.
- Exercir la representació externa del servei a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones públiques o privades i mitjans de comunicació.

10.2.- Funcions i obligacions essencials de l'adjudicatari

10.2.1.- En relació a la prestació del servei

- Complir els acords del contracte.



- Dur a terme la prestació del servei, d'acord amb l'establert al model marc comarcal de servei del Consell Comarcal del Tarragonès.
- Garantir la cobertura del servei amb compliment de la normativa.
- Disposar de l'estructura tècnica, econòmica i de personal suficients per a donar compliment al contracte.
- Assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei.
- Garantir suport tècnic i personal propi d'atenció directa.
- Qualsevol altra que correspongui a la coordinació, gestió i execució responsable del servei d'acord amb la normativa vigent i les indicacions del Consell Comarcal del Tarragonès.
- Informar prèviament al CCT de qualsevol coordinació amb serveis educatius, de lleure i socioculturals del territori pel desenvolupament de les activitats i tasques socioeducatives.
- Realitzar tota la documentació corresponent al servei en català.

10.2.2.- En relació a la gestió de la prestació del servei

- Obertura i tancament dels expedients dels casos atesos per part de les professionals a les bases de dades dels programes de gestió d'expedients socials del Consell Comarcal del Tarragonès, sempre i quan sigui possible brindar-los-hi accés i, en cas contrari, via tramesa que s'establirà conjuntament amb el CCT.
- Els professionals d'atenció directa amb els infants, adolescents i les seves famílies hauran de realitzar un Projecte Educatiu Individual (PEI) dels infants i adolescents a partir del Pla d'Intervenció Familiar elaborat pels serveis socials bàsics (PIF) i de la derivació d'acord amb els indicadors de risc i factors de protecció, a més de definir a un professional de referència del cas, que establirà un temps de treball, acol·lida, seguiment i avaluació i retorn conjunt amb serveis socials.
- Registrar les intervencions realitzades al gestor d'expedients socials.
- Realitzar un informe mensual d'activitat, altes, baixes, assoliments, sessions de treball familiars, sessions i seguiments d'atenció diürna i de 0-3, assistència, on es detalli el nombre d'usuaris atesos, perfil, nombre de sessions, si s'escau, modalitats d'intervenció, i hores de treball d'atenció directa realitzades, hores de treball indirecte i coordinacions realitzades. El termini màxim per a entregar-lo serà de 10 dies posteriors al tancament del mes.
- Mantenir comunicació constant amb el Consell Comarcal del Tarragonès en cas de que sorgeixin incidències, amb la comunicació immediata d'aquestes i la proposta per a resoldre-la i les mesures correctores generals que se'n derivin.
- Comunicar de manera periòdica i constant al Consell Comarcal del Tarragonès el nombre d'infants, adolescents i famílies assistents al servei.
- Comunicar al Consell Comarcal qualsevol canvi en la plantilla de treballadors que prestin al servei, amb indicació dels treballadors substituïts i tota la informació necessària sobre els treballadors substituïts (CV, certificat de delictes sexuals, capacitat de desplaçament, etc.), tan aviat com es produeixi la incidència que l'ocasioni i es designi substitut, per poder gestionar altes i baixes en els aplicatius del Consell.



CONSELL COMARCAL DEL TARRAGONÈS

- Comunicar immediatament al Consell Comarcal del Tarragonès aquells casos en que el nombre d'usuaris no arribi al 70% de la capacitat del servei acordada a l'inici, que serà concreta per a cada municipi on es presta el servei.
- Donar resposta a les queixes i/o incidències que ha rebut en un termini màxim de 7 dies.
- Acreditar al Consell Comarcal del Tarragonès que tots els professionals del recurs disposen de les titulacions i de les certificacions legalment establertes per acreditar que no han estat condemnats per sentència ferma per cap delictes contra la llibertat i indemnitat sexuals, exhibicionisme i provocació sexual, prostitució i explotació sexual o tracta d'éssers humans.
- Disposar d'un programa de formació continuada i d'actualització en la intervenció socioeducativa, que s'haurà d'ajustar com a mínim a les hores proposades en la seva oferta.
- Assistència dels professionals a les reunions de coordinació i a formació que s'estableixin.
- Presentar proposta de previsió de facturació per a la prestació del servei, atenent al calendari i horari previstos de prestació.
- Girar les factures que causi la prestació del servei per part de l'empresa adjudicatària al Consell Comarcal del Tarragonès. Aquestes comprendran, de manera proporcional, les hores de servei efectiu prestat. En cap cas s'expediran factures per hores o preus majors als màxims previstos en l'expedient de contractació ni es giraran factures per hores que no siguin de treball efectivament realitzat.
- Tenir, en cas de l'adjudicació del contracte, i durant tota la vigència del contracte, una seu de treball amb les condicions i mitjans suficients a la comarca del Tarragonès, o compromís d'establir-la en un termini màxim de tres mesos des de la formalització del contracte, mitjançant compra, lloguer o conveni. Aquesta seu comarcal és necessària, tal com s'acredita a l'informe de necessitat i idoneïtat del contracte que figura a la documentació contractual, per realitzar amb criteris de proximitat i màxima eficiència del servei la direcció, coordinació, reunions internes, resolució incidències, disposició de qualsevol gestió, material, i mitjans de prestació de servei, a l'abast de forma immediata. Aquesta seu haurà de tenir com a mínim una sala de reunions, un magatzem de material i un despatx de direcció. En cas de tenir ja el local, l'haurà d'acreditar documentalment, i si el té, mitjançant una declaració responsable d'acord amb el model Annex 2 d'aquests plecs.
- Adquirir o aportar el material fungible, de joc i d'activitats extraordinàries que calgui segons les activitats que es pretengui dur a terme, despesa que haurà d'haver previst de manera aproximada dins de la seva oferta econòmica i que en tot cas correrà a càrrec de l'empresa.
- Adquirir el material informàtic i de telefonia previstos a la clàusula 7.10. En tot cas, aquest material haurà de consistir en nou telèfons mòbils i nou ordinadors portàtils que comptin amb les característiques establertes a l'anterior clàusula. Aquest material, des de l'inici del contracte, serà propietat del Consell Comarcal i l'empresa en serà responsable del seu manteniment, cura i custòdia durant tot el contracte.



- Dur el material informàtic que adquireixin a la seu del Consell Comarcal del Tarragonès, per a que siguin configurats d'acord amb el que estableixi l'equip d'informàtica.
- En cas de baixes, i en períodes de no treball, aquests ordinadors restaran custodiats al Consell Comarcal. Qualsevol professional que marxi de l'empresa es compromet a portar aquest material al consell per a que sigui configurat per a nous usuaris que designi amb un mínim de 7 dies abans de l'inici de la nova professional.
- Contractar les assegurances de responsabilitat civil i d'accidents personals i dels usuaris obligatòries d'acord amb els valors següents:
 - Assegurança de responsabilitat civil: per cobrir els riscos derivats del desenvolupament de l'activitat amb uns límits mínims d'indemnització de 300.000 euros per víctima i 1.200.000 euros per sinistre.
 - Assegurança d'accidents personals: per despeses d'assistència sanitària, un mínim de 6.000 euros; per defunció, un mínim de 5.000 euros, i per invalidesa permanent, un mínim de 6.500 euros. En el supòsit de defunció d'una persona menor de 14 anys, l'assegurança s'ha de destinar a cobrir les despeses de sepeli.
- Complir amb l'establert al Decret 209/2023, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el codi d'accessibilitat de Catalunya, especialment en el que disposin els capítols cinquè i sisè de la norma, referent a l'accés als serveis, i en concret als articles 114 i 118, que estableixen les condicions d'accessibilitat de la informació que es transmeti als usuaris.
- En cas de qualsevol canvi normatiu que afecti la forma de prestació del Servei d'Intervenció Socioeducativa o els serveis que formin part de la cartera de serveis socials, dur a terme els canvis que corresponguin per a donar compliment a la que sigui la nova normativa vigent, seguint en tot cas les indicacions que es doni des de l'ens contractant.
- Responsabilitzar-se de que tots els treballadors que prestin servei al TASTA siguin coneixedors de tots els apartats del plec tècnic que afectin el desenvolupament de les seves tasques socioeducatives, i actuïn de manera que en garanteixin el compliment.
- Tenir en compte en la seva funció el compliment dels Objectius de Desenvolupament Sostenible 2030.

10.2.3.- En relació a horaris i incidències

- Comunicar amb antelació les baixes, altes i incidències laborals, així com la seva resolució, fent ús en tot cas de circuits de registre per la via *EACAT*.
- Cobrir les incapacitats temporals i resta de situacions d'absència dels treballadors en un termini màxim de 48 hores, en el cas de l'encarregat/da de coordinació, i en un termini màxim de 24 hores per al personal d'atenció directa.
- Garantir estabilitat en el personal que realitzi les substitucions dels professionals dels equips d'atenció directa, excepte causa justificada.
- S'haurà de garantir per part de l'empresa adjudicatària i el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa el respecte i cura adequats vers la persona atesa com a base del desenvolupament del servei.



- L'empresa adjudicatària haurà d'informar expressament al Consell Comarcal del Tarragonès, mitjançant els canals de coordinació establerts, de qualsevol incidència que tingui lloc durant el desenvolupament del servei en un període màxim de 24 hores hàbils. En tot cas, es considerarà com a incidència l'anormal funcionament del servei realitzat, així com qualsevol alteració en la prestació del mateix, ja sigui per causes pròpies o alienes.

10.2.4.- Obligacions fiscals, laborals i socials

- L'adjudicatari tindrà tots els drets i deures inherents a la seva qualitat de patró i està obligat al compliment de les disposicions vigents en matèria mercantil, fiscal, laboral, de seguretat social, salut i higiene en el treball, d'igualtat, i assumeix totes les despeses i retribucions dels elements materials i personals necessaris per a la seva producció, amb total responsabilitat de les seves obligacions legals. L'incompliment d'aquestes obligacions per part de l'adjudicatari o la infracció de les disposicions sobre seguretat, no comportarà cap responsabilitat pel Consell Comarcal del Tarragonès.
- Aplicar tot el previst al conveni col·lectiu d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc per als anys 2013-2018 i a la Resolució EMT/2054/2023, així com a totes les que s'aprovin en relació a l'esmentat conveni.
- En el termini màxim d'un mes a partir de l'adjudicació, presentar al Consell Comarcal del Tarragonès un pla d'igualtat per a la seva validació.

10.2.5.- Obligacions relatives a la prevenció de riscos laborals

- Complir la normativa vigent en matèria de seguretat i salut laboral i vigilar que les mesures que s'adoptin en aquesta matèria es compleixin.
- Prendre totes les precaucions necessàries per tal d'evitar accidents i perjudicis de tot ordre, essent responsable d'aquests i atenint-se en aquesta matèria a la legislació vigent. En qualsevol cas, la realització de les tasques incloses en l'objecte del contracte hauran d'ajustar-se al compliment dels requisits recollits al Real decret 171/2004, del 30 de gener, que desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995, del 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials, així com qualsevol desplegament normatiu posterior d'aquesta.
- Prèviament a l'inici del servei, informar al seu equip, adscrit al contracte, de les mesures de seguretat preventives.
- En el termini màxim d'un mes a partir de l'adjudicació, presentar al Consell Comarcal del Tarragonès el pla de prevenció de riscos laborals per a la seva validació adequada a l'objecte d'aquest contracte.

10.2.6.- Obligacions relatives a la protecció de dades personals

- Garantir la LOPD, així com altres normatives que es promulguin en la matèria, en cas de conflicte d'interessos, garantint-ne la protecció mitjançant l'ús del programa de gestió d'expedients socials de l'ABSS del Tarragonès.



- Mantenir inexcusablement el secret professional i la confidencialitat de les dades dels usuaris de les disposin, d'acord amb les disposicions legals i reglamentàries vigents.
- Disposar de la figura del delegat de protecció segons la LOPD.
- Garantir la formació i el coneixement dels treballadors dels drets i deures estipulats a la LOPD en tot allò relatiu a les seves actuacions respecte als usuaris, així com supervisar-ne el compliment.
- Garantir que totes les imatges que es prenguin en relació a la prestació del servei es quedin dins de la xarxa interna del Consell Comarcal, sent aquest qui se les quedarà un cop finalitzi el contracte.

Clàusula 11. Inici del contracte. Traspàs i finalització.

En el cas d'adjudicació del contracte a una empresa diferent a la que es troba prestant el servei en l'actualitat, s'ha de realitzar el traspàs de la informació necessària entre l'actual empresa prestadora i la que resulti adjudicatària. Les empreses entrant i sortint han de col·laborar en la posada en marxa del servei i assegurar així la continuïtat del mateix.

En finalitzar el present contracte i/o les seves pròrrogues, l'adjudicatari sortint també està obligat a respectar un nou període transitori per garantir la cobertura del servei amb total qualitat per les persones beneficiàries i tornar al Consell Comarcal les dades relatives a les persones usuàries.

La data d'inici de la prestació, tal i com estableix la clàusula 8, serà la el dia següent a la signatura del contracte o la data que allí s'estableixi per a l'inici de la prestació del servei la qual coincidirà, preferiblement, o bé amb l'inici del curs escolar, al setembre, o amb l'inici de l'any natural o posterior a un període de vacances escolars.

Clàusula 12. Difusió del servei, documentació i drets d'imatge.

La representació externa correspon al Consell Comarcal del Tarragonès.

L'adjudicatari haurà d'incorporar els logotips, signes i llegendes normalitzades que el Consell Comarcal del Tarragonès determini 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 pugi realitzar l'empresa contractada.

El Consell Comarcal haurà de validar prèviament qualsevol material de difusió en qualsevol suport que es faci.

Clàusula 13. Propietat dels treballs.

La propietat material dels treballs, els documents, les imatges i la informació generada i recopilada serà del Consell Comarcal del Tarragonès. La propietat intel·lectual, d'acord amb el que es preveu a la llei, serà de l'empresa adjudicatària. Tanmateix, l'empresa adjudicatària no podrà facilitar informació o divulgar els treballs realitzats sense permís del Consell Comarcal del Tarragonès, i sempre fent esment a la seva procedència.



Clàusula 14. Mecanismes de vigilància i control de qualitat. Penalitzacions.

14.1- Control de satisfacció de l'usuari

El control de satisfacció identificarà el grau de satisfacció dels usuaris del servei i dels seus familiars.

Per realitzar una avaluació objectiva de la qualitat del servei, s'identificarà el grau de satisfacció del servei. Per tant, es recollirà la informació obtinguda de l'aplicació d'un qüestionari a diversos beneficiaris i beneficiàries o familiars pròxims, d'una mostra escollida a l'atzar de forma periòdica, que donarà lloc a un índex de qualitat dels control de satisfacció de l'usuari.

Cadascun d'aquests nivells de satisfacció analitzats seran valorats independentment amb la mateixa escala de 5 nivells: molt satisfactori (5 punts), satisfactori (4 punts), regular (3 punts), dolenta (2 punts) i molt dolenta o nul·la (1 punts).

L'empresa podrà presentar la seva proposta d'enquesta de satisfacció, o també podrà seguir els models que realitza el Consell Comarcal del Tarragonès, adjunts a aquests plecs com Annexos 3 i 4.

14.2.- Control d'incidències del servei

El control d'incidències del servei identificarà el nombre, tipus i gravetat de les incidències aparegudes (no conformitats en la realització del servei).

Així mateix, per realitzar una avaluació objectiva de la qualitat del servei també es recolliran, tipificaran i quantificaran les incidències aparegudes durant la prestació d'aquest serveis, que permetrà obtenir l'índex del control de incidències del servei mitjançant la constatació del nivell de resultats en la taula següent:

RESULTAT	NOMBRE INCIDÈNCIES I GRAVETAT DE LES MATEIXES
Resultats molt bons	Cap incidència molt greu o greu i 0-3 incidències lleus
Resultats bons	Fins a 1 incidència molt greu i/o 0-3 incidències greus i/o 4-6 incidències lleus
Resultats tolerables	Fins a 2 incidències molt greus i/o 4-6 incidències greus i/o 7-9 incidències lleus
Resultats dolents	Fins a 4 incidències molt greus i/o 7-9 incidències greus i/o 10-12 incidències lleus
Resultats no tolerables	5 o més incidències molt greus i/o 10 ó més incidències greus i/o 13 o més incidències lleus.

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

- La no realització del servei sense justificació i sense un previ avís al Consell Comarcal del Tarragonès d'almenys 4 hores, o bé no cobrir les baixes professionals en els termes que s'hagin planificat.
- L'incompliment de l'horari establert del servei (fer menys temps de l'estipulat sense una justificació determinada per situació d'urgència personal o aliena).
- L'existència d'errors repetits en la facturació: incidències no contemplades, facturació de serveis no realitzats, presentació de factures que no corresponguin amb la realitat del servei, etc.
- Les actituds, comportaments i/o comentaris que pugui realitzar el treballador/a cap a persones usuàries del servei, altres treballadors o agents socials de serveis i institucions, que extrapolï qualsevol límit professional i/o d'ètica. S'inclouen aquells comentaris que pugui realitzar el treballador/a vers altres usuaris que vulneri la privacitat i protecció de dades de caràcter personal.
- La reincidència de dos o més incidències greus en un mateix equip.

INCIDÈNCIES GREUS

- La falta de puntualitat per a la prestació d'un servei concret (superior a la mitja hora respecte a l'horari previst) sense causa justificada.
- La realització d'un servei incomplet o diferent al planificat (no fer les tasques i funcions previstes o no fer les hores previstes).
- L'incompliment de la metodologia de treball aprovada pel CCT en el present plec de condicions.
- No facilitar i agilitzar l'alta d'un usuari/a derivat des de serveis socials o serveis especialitzats.
- Els repetits canvis no justificats de treballador/a en un mateix cas, de manera que comporti un desajust i desequilibri en el PEI i les activitats socioeducatives establerts.
- El desconeixement de les tasques, objectius o aspectes rellevants d'un cas per part del personal que realitza una substitució puntual en un cas o bé en la realització d'un servei nou, que denota que l'empresa no ha traspassat adequadament la informació necessària per garantir el compliment del pla de treball. El canvi de professional, bé per suplència o necessitats del servei, no eximeix de la realització de les prestacions encomanades per l'ajuntament i programades per l'entitat adjudicatària.
- No compliment del model tècnic i pedagògic de servei facilitat pel CCT.
- La no comunicació d'un canvi d'horari i/o de treballador/a de servei als usuaris.
- La reincidència de dos o més incidències lleus en un mateix servei.



CONSELL COMARCAL DEL TARRAGONÈS

- Els canvis de dies/horaris de servei prescrits en usuaris, realitzats directament amb els usuaris per part dels treballadors, amb desconeixement de l'empresa.

INCIDÈNCIES LLEUS

-La falta de puntualitat per a la prestació d'un servei (inferior a la mitja hora respecte a l'horari previst).

-La no comunicació prèvia d'un canvi de treballador/a d'empresa a les persones responsables del Consell Comarcal per a efectuar un servei.

-La no comunicació prèvia d'una alta d'un/a treballador/a d'empresa a les persones responsables del Consell Comarcal per a efectuar un canvi de la programació del servei.

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 el Consell Comarcal podrà determinar la gravetat d'altres incidències que puguin aparèixer durant la realització del servei i que no estiguin contemplades en els paràgrafs anteriors, sempre i quan es basin en l'incompliment de les clàusules d'aquest contracte i prèvia identificació i comunicació a l'empresa adjudicatària de les prestacions objecte d'aquest contracte.

El responsable del Consell Comarcal revisarà i analitzarà les incidències aparegudes i determinarà el resultat obtingut, a més a més interpretarà els resultats del control d'incidències i comunicarà els mateixos a l'empresa adjudicatària. Així mateix, actualitzarà anualment, en cas necessari i de forma objectiva, els criteris d'avaluació i el nombre d'incidències establert per a cada nivell de resultats.

14.3.- Penalitzacions

El compliment defectuós de la prestació objecte del contracte podrà comportar l'aplicació de penalitats, que hauran de ser proporcionals a la gravetat de l'incompliment i la seva quantia no podrà ser superior al 10% del pressupost del contracte.

Cada vegada que les penalitats assoleixin un múltiple del 5 per cent del preu del contracte, l'òrgan de contractació està facultat per procedir a resoldre'l o acordar la continuïtat de l'execució amb imposició de noves penalitats.

Clàusula 15. Criteris de valoració de les ofertes.

L'adjudicació del contracte es discernirà a favor de la proposició que resulti més avantatjosa per a l'interès públic comarcal ponderada en el seu conjunt, prenent-se en consideració els criteris següents:



a) Criteris avaluables de forma automàtica: 51 punts

1.- Millor oferta econòmica que impliqui una reducció del preu de licitació.....fins a 40 punts

$$\text{Puntuació} = (\text{preu oferta més baixa} * \text{puntuació màxima}) / \text{preu oferta a valorar}$$

Es tindran en compte dos decimals per a l'establiment de la puntuació, arrodonint cap amunt si s'obtenen sis mil·lèsimes o més.

2.- Per experiència en la prestació de Serveis d'Intervenció Socioeducativa per a infants, i adolescents i famílies per a administracions locals.....fins a 4 punts

1 punt per cada any natural de Servei d'Intervenció Socioeducativa realitzat per a un ens local satisfactòriament. La seva acreditació serà mitjançant l'aportació d'un certificat de serveis de l'ens local anual incloent el cost de l'adjudicació, que ha de ser superior a 50.000€.

3.- Pla de formació i millora contínua dels equips professionals.....fins a 2 punts

Oferir un calendari de formació als treballadors/es, dins de la seva jornada laboral interna, en un o més dels àmbits següents:

- Desenvolupament infantil, trauma i vincle segur.
- Educació emocional.
- Competències parentals i intervenció en famílies.
- Circuits de prevenció i detecció de situacions de maltractament infantil.
- Treball socioeducatiu comunitari.
- Igualtat i feminismes.
- Primers auxilis, DEA i manipulació d'extintors.

El màxim d'hores computables en aquest apartat serà de 40h anuals per treballador/a.

Per a aquelles ofertes que no arribin al màxim d'hores, la puntuació s'obtindrà aplicant la següent fórmula:

$$\text{Puntuació} = (\text{nombre d'hores de l'oferta a valorar} * 2) / 40$$

Es tindran en compte dos decimals per a l'establiment de la puntuació, arrodonint cap amunt si s'obtenen sis mil·lèsimes o més.

4.- Proximitat del Centre de treball o seu social de l'empresa a la seu del Consell Comarcal del Tarragonès.....fins a 5 punts

Entre 0 i 15 quilòmetres..... 5 punts

Entre 15,1 i 40 quilòmetres.....3 punts

Entre 40,1 i 100 quilòmetres.....1 punt

Més de 100 quilòmetres.....0 punts



Cal demostrar amb un document oficial o títol el domicili social/fiscal de l'empresa. Aquest criteri consisteix en un compromís de sostenibilitat ambiental i de qualitat de servei als professionals.

A l'hora d'establir els quilòmetres de distància, la seva determinació es farà amb un màxim d'un decimal, arrodonint cap amunt en cas d'arribar a les sis centèsimes o més. Els quilòmetres es comptaran per carretera, seguint la ruta més directa possible entre els dos indrets.

b) Criteris que depenen d'un judici de valor: 49 punts

Els criteris la puntuació dels quals depèn d'un judici de valor, així com la seva valoració, seran els següents:

1.- Proposta general de servei itinerant de treball amb els infants, adolescents i les seves famílies.....fins a 30 punts

Organització general del servei i la seva coordinació. Es valorarà la més adequada descripció de com s'organitzarà i funcionarà el servei, així com el model de treball, segons els paràmetres següents:

1. Proposta de distribució de serveis per municipis, per dies d'atenció diürna a cada municipi, i per hores de servei proposat. Caldrà presentar en la proposta tècnica una proposta de servei que incorpori un calendari d'atenció directa, indirecta i de distribució als municipis, així com els aspectes següents: a. Nombre de municipis atesos. b. Nombre de dies d'atenció en cada municipi. c. Nombre d'hores d'atenció en TASTA. d. Nombre d'hores d'atenció en famílies. S'atorgaran 3 punts a la proposta més avantatjosa i una puntuació proporcional per a la resta de propostes.	3 punts
2. Proposta de projecte pedagògic i treball per competències amb els professionals previstos. Caldrà presentar en la proposta tècnica una proposta de projecte pedagògic, que ha d'incloure: a. Proposta pels Serveis d'atenció diürna. b. Proposta pels Serveis de competències parentals i vincle segur. c. Proposta pels Serveis i dedicació al SIS 0-3. S'atorgaran 3 punts a la proposta més avantatjosa i una puntuació proporcional per a la resta de propostes.	3 punts
3. Descripció de la implementació de propostes de treball socioeducatiu innovadores i que afavoreixin l'assoliment dels objectius dels PEI en situacions de risc o de les competències	3 punts



parentals. Per cada acció innovadora presentada amb objectius, temporalitat i que proposi avaluació de l'impacte s'atorgarà 1 punt, fins a un màxim de 3 punts.	
4. Proposta d'avaluació d'indicadors en relació al servei i amb les famílies. Proposta d'impacte, seguiment i memòria. Un sistema d'avaluació del servei amb indicadors Una periodicitat del Sistema d'avaluació i seguiment. Un sistema per avaluar l'impacte del servei en la ciutadania concret i la recollida de dades i de satisfacció. Per cada proposta diferent de les obligades al plec que es justifiqui i validi, s'atorgarà 1 punt.	3 punts
5. Proposta d'equip de treball i distribució. En la proposta tècnica presentada, la concreció de l'equip educatiu, la seva professionalitat i la distribució per zones tal com està previst a la licitació, concreta, acurada i específica equivaldrà a un 1 punt. Especificar la funció i dedicació de la coordinadora equivaldrà a 1 punt. Si es preveuen altres professionals concretant la seva funció i dedicació, s'atorgarà 1 punt. Si es proposen variants a la proposta que millorin els equips, sempre que siguin concretes i coherents amb els serveis a prestar, s'atorgarà 1 punt.	4 punts
6. Cobertura de baixes i altres aspectes laborals. Per incloure a la proposta tècnica una proposta concreta de funcionament de la cobertura de les baixes i les comunicacions de les mateixes, s'atorgarà 1 punt. Per fer propostes concretes d'altres aspectes laborals que millori la continuïtat del servei, s'atorgarà 1 punt.	2 punts
7. Proposta concreta i executable de sistemes de treball i de coordinació d'equip i altres serveis. Per proposar un sistema de treball que garanteixi un model únic en tots els municipis i per part de tots els professionals, s'atorgarà 1 punt. Caldrà, també, proposar en el treball indirecte el màxim d'hores en comú de tots els professionals i nombre d'hores de coordinació amb els equips de serveis socials i altres derivants. Es donarà 1 punt	2 punts



per a la proposta més avantatjosa i una puntuació proporcional per a la resta de propostes.	
8. Calendari de treball anual. La presentació d'un calendari anual d'acord amb la proposta i el nombre de dies lectius mínim previstos equivaldrà a 1 punt. Aquells calendaris que incloguin propostes concretes a desenvolupar en dies no lectius es puntuaran amb 1 punt més.	2 punts
9. Horaris de servei ordinari i extraordinaris concrets. La proposta d'horari base del servei que inclogui les franges d'atenció directa obligatòries complint els requeriments dels plecs i proposta d'horari indirecte s'avaluarà amb 1 punt. Per cada hora setmanal addicional d'atenció directa als municipis, s'atorgaran 0,2 punts, fins a un màxim d'1 punt.	2 punts
10. Borsa d'hores pel treball en els serveis i tasques d'acord amb la clàusula 7.7 dels presents plecs. Per presentar un Sistema de control i comunicació de la borsa d'hores, s'atorgarà 1 punt. Per proposar accions en aquesta borsa d'hores, s'atorgarà 1 punt.	2 punts
11. Activitats comunitàries i sortides grupals i de treball en família. La descripció de les activitats, així com el nombre d'activitats de sortides requerides als plecs, s'avaluarà amb 0,5 punts cadascuna, sempre i quan es defineixi de forma concreta i s'estableixi el nombre d'usuaris que hi participarien, fins a un màxim d'1 punt. En cas que sigui superior al mínim previst o altres millores, s'atorgarà 1 punt.	2 punts
12. Control de l'ocupació del servei. Per la proposta del sistema de coordinació amb els equips seguiment amb les famílies d'acord amb el mínim de 70% d'ocupació, s'atorgarà 1 punt. Per aquelles propostes que incloguin mecanismes per a prevenir específicament i l'abandonament o absentisme, s'atorgarà 1 punt més.	2 punts



CONSELL COMARCAL DEL TARRAGONÈS

2.- Organització de millores socioeducatives extraordinàries amb tots els usuaris dels serveis més enllà de les previstes al model pedagògic i tècnic, realitzades durant dies hàbils.....fins a 19 punts

La puntuació de les millores es valorarà d'acord amb els paràmetres següents:

Per cada proposta de millora del servei descrita segons el model annex als plecs de clàusules administratives particulars d'aquest contracte per part de l'empresa a partir dels requeriments del contracte, i que serveixin per afavorir la qualitat del servei per a infants i famílies i específicament en relació a accions innovadores executables i altres aspectes rellevants que millorin la proposta inicial.	2 punts per proposta de millora valorada, fins a un màxim de 8 punts.
Per cada millora en relació a l'equip professional dedicat al servei, descrita segons el model annex als plecs de clàusules administratives particulars d'aquest contracte per part de l'empresa.	2 punts per proposta de millora valorada, fins a un màxim de 4 punts.
Propostes de millora de protocols i procediments i circuits, que sigui nova i adequada per a millorar l'atenció, la qualitat i desenvolupament del servei.	2 punts per proposta de millora valorada, fins a un màxim de 4 punts.
Per cada certificat de qualitat, i altres plans aprovats relacionats amb l'àmbit social i socioeducatiu per part de l'adjudicatari que no sigui requisit obligatori.	1 punt per cada certificat de pla, fins a un màxim de 3 punts.

DILIGÈNCIA DE SECRETARIA

Per fer constar que aquest plec de prescripcions tècniques que regeix l'adjudicació, mitjançant procediment obert subjecte a regulació harmonitzada i tramitació ordinària, del contracte de serveis socioeducatius itinerants per a infants i adolescents d'entre 3 a 15 anys en situació de risc en atenció diürna, que es promou pel Consell Comarcal del Tarragonès, aprovat pel Ple del Consell del dia 26 de novembre de 2024.

Tarragona, a data de signatura electrònica

El secretari

