

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR EL CONCURS PER PROCEDIMENT OBERT, DEL CONTRACTE MIXT DE SUBMINISTRAMENT I SERVEIS DEL MENJADOR MUNICIPAL DE PANERA 7, DE L'AJUNTAMENT DE LLEIDA. TRAMITACIÓ ORDINÀRIA MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT ABREUJAT

El present document regula les prescripcions tècniques exigibles en la prestació del subministrament i serveis del menjador municipal de Panera 7, de l'Ajuntament de Lleida.

D'acord amb la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials, correspon als municipis de més de 20.000 habitants la prestació dels Serveis socials bàsics, entre els quals hi ha el menjador social.

1-OBJECTE DEL CONTRACTE:

El contracte mixte de subministrament i serveis del menjador municipal de Panera 7, inclou:

1.1.- En relació als àpats de dinar i sopar:

- a) Adquisició dels aliments necessaris per fer els àpats de dinar i sopar.
- b) Elaboració:

La seva elaboració es realitzarà a les dependències municipals del C/ Panera núm. 7.

L'estimació màxima diària d'àpats és de 140 (70 dinars i 70 sopars), el servei es realitzarà tots els dies de l'any, amb dos períodes corresponents al dinar i al sopar. Essent 57,5 h el nombre d'hores setmanals de dedicació

Els àpats han de constar com a mínim, de primer i segon plat, postres i pa, i s'han d'adequar a les necessitats del col·lectiu al que van destinats: persones adultes, amb greus necessitats socials, que presenten dificultats a l'hora d'accedir a una alimentació equilibrada tant per contingut com per quantitat.

- c) Emplatat:

Repartir els àpats a les persones usuàries del servei en horari de dinar i sopar. Essent 13 h el nombre d'hores setmanals de dedicació.

- d) Neteja:

La neteja de la cuina, safates i altres estris utilitzats per l'elaboració del menjar, per servir i/o preparar els àpats. Essent 9,5 h el nombre d'hores setmanals de dedicació.

1.2.- En relació als entrepans:

a) Adquisició dels aliments necessaris per fer els entrepans, i dels elements per poder-los envasar.

b) Elaboració:

La seva elaboració es realitzarà a les dependències municipals del C/ Panera núm. 7. L'estimació màxima diària de subministrament d'entrepans és de 50, que es realitzaran tots els dies de l'any.

Els entrepans seran confeccionats amb mitja barra de pa 250 grams, amb embotits, formatge o tonyina, tot garantint la diversitat de dietes i que no es produeixi contaminació creuada amb productes incompatibles.

Aquests es serviran convenientment envasats en un embolcall de paper o material biodegradable, i amb un tovalló de paper, per al seu consum fora del menjador municipal.

c) Neteja:

La neteja dels estris utilitzats per l'elaboració dels entrepans.

1.3. – En relació a la dinamització educativa del menjador municipal

Organització d'activitats, de caràcter socioeducatiu, per tal de dinamitzar espais d'oci i temps de lleure, a l'espai de la saleta, situat al menjador social.

Aquest plec té per objecte la contractació del subministrament i del servei del menjador municipal de Panera 7, que consisteix en àpats calents per dinar i sopar, i de servei de baixa exigència que es realitza a través d'entrepans, de dilluns a diumenge.

2-OBJECTIUS, FUNCIONS I DESTINATARIS:

2.1. Objectiu:

Assegurar una alimentació bàsica a les persones ateses pels professionals de serveis socials de l'Ajuntament de Lleida a través del menjador social.

El servei de menjador social proporciona, temporalment, àpats elaborats a persones i famílies amb greus necessitats socials que requereixen ajuda per a la subsistència.

2.2-Funcions:

Les funcions a realitzar en l'execució del contracte són:

- a. Elaborar els menús diaris per dinar i sopar.
- b. Elaborar els entrepans de manera diària.
- c. Realitzar la planificació dels àpats i dels entrepans amb caràcter mensual.
- d. Servir els àpats a les persones usuàries del servei en horari de dinar i sopar.

- e. Netejar la cuina, incloent els estris utilitzats i l'utillatge del servei de menjador: safates, coberts, gots... i aportar les eines i productes necessaris.
- f. Dur a terme el control i registre de la temperatura del menjar, cloració de l'aigua i altres registres i comprovacions d'acord amb la normativa vigent, aportant el material necessari per fer-ho.
- g. Complir la normativa tècnica i sanitària en l'elaboració i servei dels àpats i atendre els requeriments que puguin efectuar els serveis d'inspecció corresponents.
- h. Adequar les instal·lacions a les necessitats a la normativa vigent, per això haurà de:
 - Revisar els elements existents i procedir a la seva adequació bé sigui reparació o substitució dels mateixos.
 - Aportar els elements: maquinària, instruments, utillatge, necessaris per garantir el correcte procés d'elaboració, manteniment i distribució dels àpats i dels entrepans.
 - Fer-se càrrec de la gestió, manteniment i cost de les revisions/inspeccions tècniques i sanitàries que impliqui el funcionament de la cuina.
- i. Organitzar les activitats socioeducatives de la saleta situada al menjador social.

Assumir totes les despeses, tràmits i adequacions ja mencionades o que puguin sorgir, atribuïbles a cuinar in situ. Per qualsevol reforma/adequació haurà de comptar amb autorització prèvia de l'Ajuntament, i en el cas que s'haguessin d'executar obres, tindran la consideració d'obra municipal.

2.3-Destinataris:

Els destinataris són persones amb greus necessitats socials i que requereixen ajuda per a la subsistència, residents de forma habitual a la ciutat de Lleida i en seguiment per part dels professionals dels serveis socials o bé que es troben de pas i no disposen de recursos propis per garantir-se l'alimentació.

El servei de menjador s'adreça a persones o famílies, majoritàriament persones adultes, que presenten dificultats a l'hora d'accedir a una alimentació equilibrada tant per contingut com per quantitat. De manera excepcional hi pot haver infants, acompanyats d'adults.

El servei de baixa exigència d'entrepans s'adreça a persones amb mala adherència als serveis o plans d'intervenció socioeducativa o que per les seves circumstàncies personals és més adequat endur-se entrepans al seu lloc de pernoctació. Són persones en situació d'exclusió social greu.

3-CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

Els àpats de dinar i sopar:

Han de constar de primer, segon plat, pa i postres, amb les següents condicions:

- 1) Que els menús siguin equilibrats i que no hi hagi diferència entre la tipologia d'àpats que es serveixen per dinar dels que es serveixen per sopar, amb racions abundants adequades a un adult, seguint les següents indicacions nutricionals:

- a. 1r plat compostat per pasta, arròs, llegums o verdura amb patates o purés enriquits amb formatge.
 - b. 2n plat compostat per carn, peix o ous acompanyat d'amanida, patates o verdures.
 - c. Postres compostats per làctics, fruita o fruits secs.
 - d. Ració de pa de 100gr.
- 2) En dies senyalats: Nadal, Cap d'Any, Reis i Festa Major l'empresa elaborarà àpats amb característiques especials de la festa.
 - 3) Quan així se li requereixi, l'empresa subministrarà àpats individuals de règim, segons prescripció mèdica, adaptats a al·lèrgies alimentàries, o dificultats específiques en la salut que requereixin un tractament diferenciat.
 - 4) Caldrà fer, quan sigui necessari, una adaptació dels menús per a les persones que per raons religioses no mengen uns aliments determinats. Garantint que els proveïdors tinguin els certificats per proveir aquesta diversitat de dietes.
 - 5) Incorporar en la proposta de menús mensuals de productes de l'Horta de Lleida, de proximitat (màxim de 50 Km. de distància de la ciutat de Lleida), de producció integrada, ecològics i productes frescos.
 - 6) Si hi ha infants, s'haurà d'adaptar el menú a les seves necessitats.
 - 7) Pot ser necessari subministrar menús a consumir fora del menjador, pel que l'empresa ha de disposar de contenidors d'un sol ús per donar resposta a aquesta necessitat.

En relació als entrepans, aquests hauran de complir els següents requisits:

- Els entrepans seran confeccionats amb mitja barra de pa 250 grams, amb embotits, formatge o tonyina, tot garantint la diversitat de dietes i que no es produeixi contaminació creuada amb productes incompatibles.

Aquests es serviran convenientment envasats en un embolcall de paper o material biodegradable, i amb un tovalló de paper, per al seu consum fora del menjador municipal.

4-ORGANITZACIÓ DEL SERVEI:

4.1-Funcions de l'Ajuntament vers l'organització del servei:

- a) Facilitar els espais on es desenvolupa el subministrament d'àpats i entrepans del menjador municipal de Panera, 7 de l'Ajuntament de Lleida, de forma gratuïta i en les condicions adients així com dotar-los de les màquines i utilitatge corresponent.
- b) Vetllar pel bon funcionament del servei.
- c) Realitzar un seguiment i suport tècnic del projecte.
- d) Dur a terme els controls de qualitat i de satisfacció dels usuaris dels serveis.
- e) Establir mesures de control de l'execució del servei.

4.2-Funcions de l'adjudicatària vers l'organització del servei:

El desenvolupament del servei de subministrament d'àpats i entrepans del menjador municipal de Panera, 7 d'aquest contracte, que han de seguir les característiques, objectius i condicions especificades i recollides en aquest Plec.

El servei ha de garantir la seguretat higiènica i sanitària normativament establerta i assegurar l'equilibri dietètic i nutricional dels aliments.

L'empresa haurà de complir la normativa higiènic-sanitària relativa a l'elaboració, manipulació, i trasllat dels aliments. Serà d'aplicació la Normativa Sanitària-Alimentària vigent: Reial Decret 202/2000 i Reial Decret 3484 /2000, l'addicional i tota la reglamentació que se'n derivi. Tanmateix, haurà de complir-se les previsions de l'Ordenança municipal sobre aliments i els establiments alimentaris

4.3. Personal:

- Dos cuiners/es, amb una dedicació de 40 hores setmanals, cadascuna, per tal de cobrir els torns de dinar i sopar, de dilluns a diumenge. Aquests professionals han d'acreditar titulació i/o l'experiència en el camp de la restauració i formació en seguretat alimentària amb el Carnet de Manipulador d'aliments.
- Un/a coordinador/a, amb una dedicació de 20 hores setmanals per tal de poder mantenir les coordinacions amb els professionals municipals i assegurar el bon subministrament dels àpats, adequació de menús i així com altres qüestions que pugin sorgir. Aquest professional a d'acreditar tenir la formació i l'experiència en la gestió eficaç d'un servei de menjador.
- Professional de la família dels cicles formatius de Serveis Socioculturals i a la Comunitat, i/o grau en educació social per un total mínim de 9 hores setmanals (mínim un professional i en el cas que es compti amb més d'un professional el còmput total d'hores totals ha de ser de 9 hores setmanals entre tots els professionals) per tal d'organitzar i dur a terme les activitats socioeducatives a l'espai de la Saleta del menjador social.

5-SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI:

5.1. GESTIÓ INTERNA DE LA QUALITAT DEL SERVEI

Des del Menjador municipal s' haurà de disposar d'un pla de qualitat intern que com a mínim inclogui les següents elements:

- a. Un sistema d'avaluació interna de la qualitat del servei que garanteixi una immediat detecció i correcció de les possibles incidències o deficiències en la prestació del servei i permeti la millora contínua, orientada a assolir un nivell de qualitat òptim en la prestació.

- b. Mantenir sistemes d'avaluació, seguiment i millora de la qualitat percebuda per les persones usuàries.
- c. Comptar amb un sistema de recepció i anàlisi de queixes, reclamacions i suggeriments verbals i escrites. Aquestes han de posar-se en coneixement de l'Ajuntament de Lleida i, amb caràcter immediat, aquelles que puguin ser considerades greus o reiterades, per tal de poder treballar conjuntament les solucions que siguin oportunes.
- d. Disposar d'instruments per elaborar propostes de millora contínua. Des del Menjador municipal haurà de realitzar els informes de seguiment tal i com es descriuen al present plec.

5.2. MECANISMES DE COORDINACIÓ I SEGUIMENT

Coordinacions

S'estableix una reunió trimestral entre el serveis socials de l'Ajuntament de Lleida i els responsables del Menjador municipal per valorar el servei i proposar millores.

En cas necessari es podran proposar reunions extraordinàries per donar resposta a incidents i/o dificultats que puguin sorgir.

Documentació tècnica i terminis

- Relació d'àpats consumits

Després de cada àpat es recolliran el nombre total d'àpats consumits, en el formulari que determini l'ajuntament, diferenciant els dinars, sopars i entrepans servits.

- Menús mensuals.

S'estableix el dia 15 de cada mes com a data per presentar els menús corresponents als àpats del mes següent.

- Informe mensual d'activitats

Mensualment es lliurà (com a màxim el 5è dia hàbil del mes següent), al responsable tècnic designat/da per l'Ajuntament un informe d'activitat, que recollirà, almenys, els indicadors següents:

1. Nombre d'àpats servits al menjador
2. Percentatge d'adequació dels àpats als menús estables. En cas de no adequació les raons que ho justifiquin.
3. Temps de resposta a incidències, urgències i emergències en cas d'haver-ne.
4. Nombre i tipologia de queixes i/o suggeriments fets pels usuaris.
5. Resultats dels controls de qualitat interns i millores introduïdes en l'aplicació del pla de qualitat.

6-RESPONSABILITAT:

L'adjudicatari assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar.

L'adjudicatari garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es puguin produir en el desenvolupament del servei, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.

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

7-OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI:

L'entitat adjudicatària haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir, entre d'altres, les obligacions següents:

- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte, d'acord al punt 4.3. d'aquest Plec de prescripcions tècniques.
- Aportar tot el material necessari per preparar i servir els àpats
- Garantir el funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i el de clàusules administratives.
- Subrogar el personal que actualment atén el servei.
- El personal aportat dependrà únicament de l'empresa i/o entitat adjudicatària a tots els efectes, la qual vetllarà per l'exacte compliment de les condicions de la prestació del servei, sense que entre aquest personal i l'Ajuntament de Lleida existeixi cap vincle funcional ni laboral.
- Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en el contracte, segons el punt 5 d'aquest Plec de prescripcions tècniques.
- Complir tota la legislació en matèria d'higiene i seguretat alimentària que li sigui aplicable, així com qualsevol normativa específica de l'activitat.
- Aportar, junt amb les factures, del mes en curs, la relació nominal del personal adscrit al contracte, el certificat de la seguretat social d'estar al corrent de les obligacions amb aquesta entitat, certificat d'Hisenda d'estar al corrent amb les obligacions tributàries i caldrà acreditar el pagament de les nòmines. En cas d'observar incidències, l'Ajuntament podrà sol·licitar qualsevol altra documentació complementària que cregui convenient.

8-DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT:

a. L'Ajuntament ostentarà les potestats següents:

- Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic.
- Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant, així com a l'avaluació de la qualitat del servei rebut i de la capacitat de resposta de l'empresa adjudicatària.
- Dictar les ordres i les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
- Sol·licitar a l'entitat adjudicatària els informes i la documentació que s'estimin pertinents.

b. Obligacions de l'Ajuntament

- Consignar en el corresponent pressupost la quantia necessària per cobrir les obligacions econòmiques derivades del contracte.
- Abonar el preu dels serveis prestats, prèvia validació dels treballs efectuats pel responsable corresponent.
- Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- Facilitar l'espai, mobiliari i maquinaria per preparar i servir els àpats de que es disposa al Menjador Municipal, d'acord amb les condicions establertes en el present plec.
- Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.

9-GESTIÓ DE TAXES APLICABLES AL SERVEI:

No s'apliquen

10-DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTS I DRETS IMATGE:

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

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

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

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

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

11-CONTROL DE QUALITAT I PENALITZACIONS:

11.1.- Visites i inspeccions

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

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

S'aplicaran les sancions contemplades en el present contracte.

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

11.2.- Control de qualitat

L'avaluació de qualitat té l'objectiu d'aconseguir una adequada gestió del servei objecte de contracte, per tant, té una incidència en la facturació i la possible resolució del contracte.

Trimestralment es realitzarà una revisió del nivell de qualitat identificarà dos nivells de control:

11.2.1.- Control de satisfacció de la persona usuària:

Es recollirà la informació obtinguda de l'aplicació d'un qüestionari (amb una bateria de preguntes tancades amb 5 nivells de resposta cadascuna d'elles i alguna pregunta oberta) a les persones usuàries, que donarà lloc a un índex de qualitat dels control de satisfacció de l'usuari "a".

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 punt).

La valoració final d'aquest apartat serà la mitja aritmètica de totes les puntuacions obtingudes en el total dels qüestionaris.

L'Ajuntament de Lleida realitzarà controls de satisfacció de forma directa a les persones usuàries quan ho consideri necessari.

11.2.2.- Control d'incidències del serveis.

Es recolliran, tipificaran i quantificaran les incidències aparegudes durant la prestació dels serveis, el que permetrà obtenir l'índex del control d'incidències del servei "b", mitjançant la constatació del nivell de resultats en la taula següent:

RESULTAT	NOMBRE INCIDÈNCIES I GRAVETAT DE LES MATEIXES
Resultats molt bons	Cap incidència
Resultats bons	0-2 incidències lleus
Resultats tolerables	3-4 incidències lleus
Resultats dolents	Fins a 1 incidències greus /ó 5-7 incidències lleus
Resultats no tolerables	Més de 1 incidències greu /ó més de 7 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

Constitueixen infracció molt greu les accions o omissions culpables de l'adjudicatari que ocasionin perill a persones o coses, que dificultin el compliment de l'objectiu del servei, que puguin suposar un tracte vexatori per les persones usuàries del mateix o que comportin incompliments de la normativa específica del servei i que afectin a la qualitat o puguin comportar la suspensió del contracte o sancions administratives.

Son també infraccions molt greus les que són conseqüència d'actuacions doloses de l'adjudicatari, que comporten explotació deficient de les instal·lacions i influeixen negativament en la vida útil de les obres, instal·lacions o material adscrits al contracte.

- L'incompliment no puntual de les ràtios de personal d'atenció directa presentades a la licitació, així com la no dotació del personal d'atenció necessari per al correcte funcionament del servei, en les degudes condicions de bon funcionament i de seguretat o l'incompliment no puntual de les normes laborals, tributàries, de Seguretat Social i de seguretat i salut vigents en cada moment.
- Dispensar un tracte discriminatori o vexatori cap a les persones usuàries per part de l'adjudicatari o el personal depenent d'aquest.
- L'incompliment reiterat de les ordres dictades des de l'Ajuntament.
- La interrupció total o parcial del servei.
- No subscriure les pòlisses d'assegurança exigides en aquest plec, o subscriure-les en condicions d'inferior cobertura a les estipulades.
- Manca de pagament de les primes d'assegurances exigides, en el moment del seu venciment.
- Falsejament de les dades de control facilitades a l'Administració.
- Cedir, subarrendar o traspasar l'explotació de les instal·lacions a terceres persones, sense el consentiment o autorització expressa de l'Ajuntament.

- La inexistència dels registres normatius i els addicionals proposats per l'adjudicatari.
- No aplicar els protocols d'actuació normatius i addicionals proposats per l'adjudicatari.
- La suspensió en l'explotació de les instal·lacions, sense que concorri causa justificada de força major, per un període de més de dos (2) dies naturals.
- Gravar o alienar els béns afectats a l'adjudicació, llevat que l'Ajuntament ho autoritzi expressament.
- Hipotecar el dret real d'adjudicació, sense comptar amb l'autorització prèvia de l'Ajuntament.
- L'acumulació o reiteració de dues o més infraccions greus.
- No facilitar allotjament a les persones derivades d'acord amb el que estableix aquest plec.

Incidències greus:

- L'incompliment puntual de les ràtios de personal d'atenció directa presentades a la licitació
- No atendre als requeriments que realitzi l'Ajuntament ni acatar les resolucions i acords que aquest adopti.
- Dispensar un tracte inadequat amb els usuaris o amb els inspectors designats per l'Ajuntament per part de l'adjudicatari o el personal depenent d'aquest.
- La no admissió de persones usuàries quan reuneixin els requisits que permetin la utilització del servei.
- La no admissió persones usuàries amb animals de companyia quan reuneixin els requisits que permetin la utilització del servei.
- Les reserves o tractaments especials a favor de determinats usuaris que no obeeixin a causes d'interès social o públic que estiguin recollides a la normativa vigent en cada moment.
- La manca de compliment dels horaris de funcionament del servei establerts.
- Introduir variacions o canvis en el projecte d'organització del servei presentat, sense disposar de la necessària autorització de l'Ajuntament.
- La interrupció en la prestació del servei imputable a l'adjudicatari, sense causa justificada de força major, per un període de fins a dos (2) dies naturals.
- Les infraccions en l'explotació de les instal·lacions que el pertorbin o l'alterin greument en el volum o la qualitat sense arribar-ne a la paralització.
- La desobediència per part de l'adjudicatari de les disposicions i instruccions de l'Ajuntament sobre la conservació de les instal·lacions, quan posi en perill l'explotació o la seguretat dels usuaris.
- La realització d'un servei incomplet o diferent al planificat.
- L'incompliment de la metodologia de treball aprovada per l'Ajuntament i el present plec de condicions.
- Els repetits canvis no justificats de personal que manera que comporti un desajust i desequilibri en el pla d'intervenció establert per a cada usuari del servei.
- El desconeixement de les tasques i objectius rellevants d'un usuari per part del personal que realitza una substitució puntual. El canvi de professional, bé per suplència necessitats del servei, no eximeix de la realització de les prestacions encomanades per l'Ajuntament i programades per l'adjudicatari.
- El no compliment dels protocols dels serveis facilitats per l'Ajuntament.
- La no comunicació a l'Ajuntament de les incidències en el moment en el que es

- produeixen.
- No mantenir les instal·lacions en bon estat de conservació, polidesa i neteja.
 - No mantenir actualitzats els registres normatius.
 - Les infraccions que causin lesions a la seguretat, la salubritat i els interessos legítims dels usuaris de les instal·lacions.
 - Tota acció o omissió que escurci la vida útil de les instal·lacions o les obres o en menyscabi el valor econòmic.
 - L'incompliment puntual de les obligacions laborals, tributàries, de seguretat i salut en el treball o de Seguretat Social, relatives a l'empresa adjudicatària i al personal adscrit a qualsevol de les activitats.
 - Realitzar una facturació incorrecta dels serveis prestats.
 - L'oposició o el fet de dificultar la inspecció que l'Ajuntament estimi convenient per a comprovar el control del grau de manteniment i conservació del centre i les seves instal·lacions o del funcionament del servei.
 - Qualsevol actuació directa de l'adjudicatari que suposi un incompliment de les obligacions derivades d'aquest plec, de la normativa reguladora de la contractació de les administracions públiques o del ROAS.
 - La comissió de dues (2) o més infraccions lleus.
 - La infracció de les condicions que estableixen les disposicions legals o reglamentàries.
 - Destinar les instal·lacions o material a usos diferents dels assenyalats específicament en aquest plec, sense l'autorització de l'Ajuntament.
 - Les previstes com a tals en la normativa contractual o en la normativa reguladora dels serveis i del patrimoni dels ens locals.
 - La reincidència de dos o més incidències lleus.

Incidències lleus:

Són les infraccions imputables a l'adjudicatari que suposen deficiències en el desenvolupament normal de l'explotació de les instal·lacions però que no n'afecten desfavorablement la qualitat, la quantitat o el temps, no són degudes a actuacions doloses, no posen en perill persones o coses, ni redueixen la vida econòmica dels components de la instal·lacions.

- La falta de puntualitat en l'horari d'apertura del centre.
- La no comunicació a l'Ajuntament d'altres i baixes de treballadors.
- La demora no justificada en l'aportació d'informes o documents, en general, sol·licitats per l'Ajuntament en la comesa de control de les diferents activitats.
- Qualsevol altra acció o omissió que infringeixi obligacions recollides en el present plec i no resulti tipificada com infracció greu o molt greu.
- Manca d'higiene i cura vers els estris, mobiliari i parament necessari per la prestació del servei.
- Dilatar els arranjaments que afectin a serveis bàsics.
- No tenir en compte i no aplicar, les observacions i millores en el servei sobre qüestions lleus proposades pels tècnics municipals.
- No informar d'incidències lleus relacionades amb les persones allotjades a càrrec de l'Ajuntament, d'acord amb el reglament de regim interior.
- Dilacions i errors en la presentació de la documentació requerida per l'Ajuntament.
- L'existència d'errors repetits en la facturació.
- No atendre les trucades telefòniques i/o comunicacions telemàtiques.

Aquest llistat d'incidències no és un llistat tancat i exhaustiu de totes les possibles incidències que puguin sorgir, per la qual cosa, l'Ajuntament podrà determinar la gravetat d'altres incidències que pugui aparèixer i que no estiguin contemplades en aquesta relació.

El responsable de l'Ajuntament revisarà i analitzarà les incidències aparegudes i determinarà el resultat obtingut, interpretarà els resultats del control i els comunicarà a l'adjudicatari. El responsable de l'Ajuntament 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.

Cadascun d'aquests resultats analitzats seran valorats independentment amb la mateixa escala de 5 nivells: Resultats molt bons (5 punts), Resultats bons (4 punts) Resultats tolerables (3 punts), Resultats dolents (2 punts) i Resultats no tolerables (1 punt).

11.2.3.- Avaluació de l'indicador general de qualitat

L'avaluació de l'indicador general de qualitat s'obtindrà, trimestralment, com a resultat de l'aplicació de la formula següent:

$$K_1 = (0,3 \times a_1) + (0,7 \times b_1)$$

a₁ = control de satisfacció

b₁ = control d'incidències del servei

Aquest indicador afectarà la facturació i en la possible resolució del contracte.

La retribució econòmica d'aquest contracte, doncs, estarà subjecta a la correcció trimestral de facturació, com a resultat dels valors de la taula següent d'acord amb la formula:

$$R_{tmc} = R_{tmo} \times (95 + k_2) / 100$$

k₂ = valor de la correcció de la retribució trimestral

R_{tmc} = retribució trimestral corregida

R_{tmo} = retribució trimestral original segons contracte

Conversió de l'indicador de control general de qualitat del servei K ₁ en el valor de correcció de la retribució trimestral de k ₂	
k ₂ = 5	Si l'indicador K ₁ es troba entre els valors 3,75 i 5
k ₂ = 4	Si l'indicador K ₁ es troba entre els valors 3,25 i 3,75
k ₂ = 3	Si l'indicador K ₁ es troba entre els valors 2,75 i 3,25
k ₂ = 2	Si l'indicador K ₁ es troba entre els valors 2,25 i 3,25
k ₂ = 1	Si l'indicador K ₁ es troba entre els valors 1,75 i 2,25
k ₂ = 0	Si l'indicador K ₁ és inferior a 1,75

Quan l'indicador K₁ estigui comprès entre els valors 0 i 2,25, en qualsevol de les seves revisions trimestral, els màxims responsables de la Regidoria competent podran procedir a la resolució del contracte.

11.2.4.Descripció dels mecanismes de control

En aquest apartat s'indiquen els mecanismes de control dels que es servirà l'Ajuntament de Lleida per tal de determinar durant tota la durada del contracte si s'està duent a terme una

correcta execució. Es detallen els mecanismes de control que seran usats, els responsables de dur-los a terme, el format de presentació i la freqüència amb la que es durà a terme el control.

Descripció del control	Elaboració d'informes mensuals d'activitat del servei (indicadors d'activitat i d'incidències)
Mecanisme de control	Reporting
Responsable	Adjudicatari
Format de Presentació	N/A
Temporalitat	Mensual
Descripció del control	Elaboració d'una memòria anual del servei
Mecanisme de control	Reporting
Responsable	Adjudicatari
Format de Presentació	Format que faciliti l'adjudicatari
Temporalitat	Anual. Dita memòria es lliurarà en els terminis que estableixi l'ajuntament de Lleida
Descripció del control	Elaboració d'altres informes memòries i qualsevol altra documentació que sol·liciti l'Ajuntament de Lleida sobre el servei objecte d'aquest contracte d'acord amb els sistemes d'avaluació i control de gestió que es proposin o que s'estableixin.
Mecanisme de control	Reporting
Responsable	Adjudicatari
Format de Presentació	Pendent de definició Ajuntament/Adjudicatari en funció del tipus d'informació a reportar
Temporalitat	No definida. A petició de l'Ajuntament
Descripció del control	El responsable municipal del servei i l'adjudicatari es reuniran per repassar i avaluar la marxa del servei, el funcionament dels equips, l'assistència tècnica, l'estabilitat de la plantilla, les dificultats sobrevingudes, el grau de satisfacció de les persones usuàries, els resultats obtinguts i el funcionament de la coordinació entre l'adjudicatari i l'Ajuntament
Mecanisme de control	Reunió de seguiment
Responsable	Ajuntament i adjudicatari
Format de Presentació	El facilitat per l'Ajuntament de Lleida
Temporalitat	No definida. A petició de l'Ajuntament

A data signatura electrònica

Directora tècnica d'equipaments de l'àmbit del Dret a les persones