

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
REGULADORES DE LA CONTRACTACIÓ DEL
SERVEI DE L'OFICINA D'ATENCIÓ
A LES PERSONES GRANS**

ÍNDEX

PRESCRIPCIÓ 1A. OBJECTE DEL CONTRACTE	3
PRESCRIPCIÓ 2A. JUSTIFICACIÓ.....	3
PRESCRIPCIÓ 3A. OBJECTIUS	4
PRESCRIPCIÓ 4A. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI.....	5
PRESCRIPCIÓ 5A. CALENDARI I FUNCIONAMENT DEL SERVEI.....	7
PRESCRIPCIÓ 6A. GESTIÓ D'HORARIS I PERFILS D'INTERVENCIÓ	8
PRESCRIPCIÓ 7A. MATERIALS PER AL DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI	10
PRESCRIPCIÓ 8A. COORDINACIÓ, SEGUIMENT I CONTROL DE LES TASQUES	11
PRESCRIPCIÓ 9A. PAGAMENT I JUSTIFICACIÓ	12
PRESCRIPCIÓ 10A. MATERIAL DE DIFUSIÓ	12

PRESCRIPCIÓ 1A. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present plec és la regulació de les condicions de prestació dels serveis adreçats a les persones grans de Manresa, a partir de 60 anys, mitjançant la gestió i dinamització del servei d'informació de l'Oficina d'Atenció a les Persones Grans. El servei inclou tant l'atenció individualitzada, com l'atenció a les entitats a les seves seus, i també el disseny de les accions informatives i la seva execució.

L'Oficina d'Atenció a les Persones Grans és un servei municipal, gratuït i universal, que facilita l'accés a la informació, l'orientació i l'assessorament en diversos àmbits, adreçat a persones grans de Manresa, per tal de contribuir en el projecte de vida individual i col·lectiu de les persones grans pel desenvolupament d'una vida plena. Ofereix serveis d'informació, orientació i derivació a especialitzats, en matèria de cultura i lleure, participació, salut, habitatge, formació i coneixement, etc. Aquesta ha de ser àmplia, contrastada, plural i relativa als interessos de les persones grans. Alhora, el tracte directe i de proximitat amb les persones grans ateses han de servir per a la detecció de necessitats i promoure projectes que hi donin resposta.

PRESCRIPCIÓ 2A. JUSTIFICACIÓ

L'Oficina d'Atenció a les Persones Grans és un servei municipal que funciona com a prova pilot des del juny del 2023, amb l'objectiu essencial de proporcionar informació i acompanyament a les persones grans de la ciutat.

El projecte, va néixer de arrel d'una demanda ciutadana, constatada a la diagnosi sobre polítiques d'envelliment i persones grans de la ciutat realitzada el 2023, on es va fer palesa la necessitat d'un espai de referència per a les persones grans que oferís suport en la planificació del projecte de vida individual i col·lectiu de les persones durant l'etapa no laboral i el procés d'envelliment, posant al seu abast tota la informació necessària per fer-ho.

L'actual context sociodemogràfic de la ciutat i el que es preveu en un futur no gaire llunyà, fa que sigui totalment necessària la consolidació d'aquest servei i per part de l'administració local assumir la responsabilitat corresponent en el desenvolupament de les polítiques adreçades a les persones grans.

El funcionament d'aquest servei respon a la voluntat de l'Ajuntament de Manresa de comptar amb una acció continuada durant tot l'any per donar suport a les persones grans de la ciutat i les entitats del sector, amb la voluntat de donar resposta a la demanda ciutadana, millorar la cohesió social i fomentar la igualtat de tracte a la ciutat.

Les polítiques adreçades a les persones grans han de contribuir al desenvolupament d'una societat socialment més justa, en que l'origen, on la classe social no determini les persones grans a desenvolupar el seu projecte de vida. L'Oficina contribueix tant en la cohesió social de la ciutat, com en la reducció de les desigualtats entre les diferents persones grans, donant accés a la informació de forma igualitària i posant a l'abast de les persones grans un servei gratuït, de proximitat i de qualitat.

La Secció d'Igualtat i Cohesió Social no té disponibilitat suficient per a oferir aquest servei.

Per al finançament de les accions, la Generalitat de Catalunya a través del Contracte Programa, concretament la fitxa 46, aporta 23.100€ per tal de poder desenvolupar polítiques adreçades a les persones grans.

PRESCRIPCIÓ 3A. OBJECTIUS

L'objectiu general de les prestacions del servei inclosos en aquesta contractació estan orientades a oferir a les persones grans un servei integral d'informació, orientació, assessorament i acompanyament, per tal que puguin desenvolupar la seva trajectòria vital, afavorint el seu apoderament i promovent l'equitat en les oportunitats vitals.

Els objectius estratègics són:

- Reconèixer l'etapa vital, com una etapa de ple dret amb unes necessitats específiques determinades pel moment que estan vivint.
- Crear serveis de proximitat que permetin escoltar a les persones grans i donar resposta a les seves necessitats amb una perspectiva interseccional.

Els objectius generals del servei són:

- Proveir la ciutat de serveis especialitzats adreçats a les persones grans, que els permetin desenvolupar amb èxit les seves trajectòries vitals.

- Oferir serveis per tal de pal·liar les desigualtats estructurals existents que impacten en les trajectòries vitals de les persones grans.
- Promoure hàbits saludables que impactin positivament en la salut de les persones grans.
- Potenciar la cultura participativa entre les persones grans.
- Generar espais d'escolta i recollida de propostes de les persones grans.
- Promoure espais de trobada entre persones que tinguin interessos comuns.

PRESCRIPCIÓ 4A. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El servei consisteix en un conjunt d'accions, serveis i activitats dirigides a informar, orientar i formar a persones grans de Manresa, i a donar suport a les entitats formades per a persones grans.

En qualsevol cas, s'han d'oferir, com a mínim, els següents serveis :

- **Servei d'informació general de la ciutat.** El servei ha de facilitar informació sobre els serveis existents per a les persones grans, i orientar sobre els característiques i requisits d'accés. Per això s'oferirà atenció personalitzada.
L'horari mínim d'obertura serà de 12.5 hores setmanals, de dilluns a divendres, distribuïdes de la següent forma:
2 matins: de 9:00 a 14:00 hores
1 tarda: de 15:30 a 18:00 hores
- **Difusió de la informació.** El servei ha de facilitar l'accés a la informació, a les persones grans i als professionals, posant-los al seu abast els recursos de que es disposin.
- **Foment de la participació.** El servei d'informació ha de constituir un espai de referència per les persones grans, no sols per la consulta, sinó facilitant espais d'intercanvi, opinió i participació, podent d'aquesta manera canalitzar les aportacions i iniciatives que aquests tinguin. També ha de donar suport a les entitats de la ciutat, que les seves juntes estiguin composades per persones de més de 65 anys.
- **Dinamització de grups.** El personal referent de l'Oficina d'Atenció a les Persones Grans, ha de dinamitzar el grup de dones grans amb solitud no volguda, conjuntament amb personal tècnic del SIAD, amb l'objectiu de crear vincles humans i facilitar recursos informatius perquè amplïin la seva xarxa social.

Funcions a realitzar

La gestió de l'Oficina d'Atenció a les Persones Grans implicarà la realització de les següents funcions:

1. Dirigir tècnicament el servei, d'acord amb les directrius facilitades per la regidoria de Drets Socials i Persones Grans de l'Ajuntament de Manresa.
2. Disposar d'un perfil professional adient a la tipologia del servei, que haurà de treballar amb estreta col·laboració amb el personal municipal de Persones Grans.
3. Obrir i tancar l'Oficina d'Atenció a les Persones Grans. Caldrà respectar els horaris establerts i garantir la seguretat de l'oficina, en quant a responsabilitzar-se de l'obertura, vigilància en horari de funcionament i tancament de la mateixa.
4. Proveir i actualitzar el material informatiu. Es vetllarà per la provisió del propi servei, però també per facilitar de forma periòdica informació als punts d'auto consulta de Manresa.
5. Adquisició de material fungible necessari per la prestació ordinària del servei. La reposició i adquisició de nou material pel bon funcionament del servei serà assumit per l'empresa adjudicatària.
6. Actualització permanentment de les dades. Les dades s'han de tenir actualitzades al dia amb l'objectiu de poder detectar necessitats i ajustar la informació, reorientar els serveis o recursos, i garantir una correcta atenció a les demandes individuals, de grup i comunitàries.

Destinataris del servei

Aquest servei té com a principals destinataris la població de persones grans de la ciutat de Manresa, d'edats compreses dels 60 anys en endavant.

- Població de persones grans en general.
- Grups i col·lectius de persones grans interessats en el desenvolupament d'activitats i projectes d'interès per la ciutat.
- Associacions i entitats formades per a persones grans o que ofereixen activitats al col·lectiu.
- Serveis, centres i professionals que treballen amb persones grans.

PRESCRIPCIÓ 5A. CALENDARI I FUNCIONAMENT DEL SERVEI

- El calendari i els horaris del servei es revisaran i actualitzaran anualment per atendre les variacions de les festivitats estatals, autonòmiques i locals.
- L'adjudicatària planificarà i programarà les activitats a desenvolupar al servei.
- El servei es centrarà en els objectius específics recollits al present plec.
- L'empresa adjudicatària haurà de disposar de les assegurances pertinents per a desenvolupar el servei.
- L'espai on es desenvoluparà l'activitat estarà lliure de fum, de qualsevol discriminació o violència per raó d'edat, origen, cultura orientació sexual o identitat de gènere, etc.
- L'entitat adjudicatària farà un ús responsable de les dades cedides per a la gestió del servei, així com de les imatges produïdes durant l'activitat, i sota cap concepte podran facilitar-les a un tercer.

Aspectes específics:

- El Servei d'informació de l'Oficina d'Atenció a les Persones Grans, estarà obert tot l'any es i es pactarà un mes de vacances amb la responsable municipal del servei.
- L'horari d'obertura del servei serà: dimarts de 15:30 a 18 h i dimecres i divendres de 9 a 14 h, i la resta d'hores (fins a arribar a les 25 h setmanals) s'utilitzaran per: atendre a les entitats a les seves seus, dinamitzar el grup de dones grans i realitzar la resta de treball intern que requereix el servei (programació d'activitats, actualització de la informació, registre de les consultes, memòria del servei, etc).

No obstant això, la regidoria de Drets Socials i Persones Grans, prèvia justificació, podrà modificar aquests horaris, el que serà comunicat a l'adjudicatària amb un mínim de quinze dies d'antelació. L'adjudicatària no està autoritzada a modificar els horaris del servei.

Complementàriament a la prestació en règim d'atenció directe al públic, l'adjudicatària està obligada a executar el Programa de suport a les entitats en un horari possible per les mateixes.

- Assumir la despesa de material per un valor total de 100 €.

PRESCRIPCIÓ 6A. GESTIÓ D'HORARIS I PERFILS D'INTERVENCIÓ

Perfil de les persones que dinamitzen el servei

Per tal de desenvolupar la finalitat del contracte, es preveu disponibilitat de personal per a cobrir 25 hores setmanals (incloent activitats i feina interna). Caldrà combinar coneixements i experiència del teixit associatiu de la ciutat, els recursos de lleure i dinamització de persones grans:

- Haver complert alguna formació en l'àmbit social, preferentment algun cicle formatiu de grau superior d'animació sociocultural o integració social.
- Acreditar experiència laboral o formació específica en el camp de la informació o dinamització de les persones grans.
- Coneixements de llengua catalana a nivell oral i escrit.

Tasques que inclou el servei:

- Atenció a les persones grans de forma individualitzada, presencialment, telefònicament o per correu electrònic.
- Disseny d'activitats informatives d'acord amb les línies del Programa de Persones Grans, adaptades als diferents grups d'edat i interessos.
- Donar suport a les entitats de persones grans, i a les persones grans en els tràmits digitals.
- Detecció d'interessos per part de les persones grans i entitats de la ciutat, per tal d'incloure nous enfoc i activitats en el Programa de les Persones Grans.
- Treball en xarxa amb diferents agents de la ciutat i amb altres departaments de l'Ajuntament per abordar les consultes plantejades per part dels usuaris de l'Oficina.
- Elaboració de materials de difusió i visibilització del treball realitzat.
- Difusió de les activitats d'interès per a les persones grans, a través del WhatsApp, correu electrònic, cartelleria en paper, etc.
- Gestió de les inscripcions de les activitats organitzades pel Programa de Persones Grans.
- Dinamització del grup de dones grans conjuntament amb el SIAD.
- Coordinació quinzenal amb els responsables tècnics municipals assignats.
- Suport en altres accions desenvolupades pel Programa de Persones Grans.

- Obertura i tancament de l'equipament i gestió de possibles incidències relacionades amb l'espai en els horaris d'obertura pactats.
- Contacte directe amb els paradistes del Mercat Puigmercadal i el conserge municipal, per tal de tenir bona entesa en la convivència i en la dinamització conjunta, si s'escau, dels espais.
- Realització de la memòria anual.
- Gestió de les diverses bases de dades per tal de poder realitzar estadístiques del servei.
- Vetllar perquè l'espai on es desenvolupa el servei sigui atractiu per a les persones joves.

La ubicació del servei és al Mercat Puigmercadal, al carrer Muralla del Carme número 5 de Manresa, on es troba la seu de l'Oficina d'Atenció a les Persones Grans. Cal tenir en compte que també s'ofereixen activitats descentralitzades i, per tant, caldrà desplaçament a les seus de les entitats que sol·licitin el seu suport. Algunes hores de la jornada es desenvoluparan a l'Edifici Infants (Ctra. De Vic, 16), per tal de coordinar-se amb la tècnica de Persones Grans.

A continuació s'especifiquen un seguit d'obligacions de l'adjudicatària:

- L'adjudicatària proporcionarà el personal necessari pel desenvolupament de l'objecte del contracte, d'acord amb les condicions establertes en les prescripcions específiques del present plec de condicions. L'adjudicatària haurà de garantir la retribució de les persones treballadores del servei d'acord amb el salari que estableixi el conveni laboral corresponent.
- L'adjudicatària adscriurà a l'execució del contracte, persones que no hagin estat condemnades per sentència ferma per algun delictes contra la llibertat i la indemnitat sexual, que inclou l'agressió i abús sexual, assetjament sexual, exhibicionisme i provocació sexual, prostitució i explotació sexual i corrupció de menors, així com per tracta d'éssers humans. L'incompliment d'aquesta obligació serà causa de resolució del contracte, sens perjudici de les altres conseqüències que legalment se'n derivin.
- L'adjudicatària haurà de proporcionar al personal la roba corporativa facilitada per l'Ajuntament de Manresa, si així es ho considera oportú.

- L'adjudicatària haurà de substituir amb la major immediatesa possible, que es tradueix en garantir la suplència el mateix dia o com a molt tard el dia següent, a qualsevol del personal, que pugui causar baixa o absència, així com comunicar els canvis.
- En el cas que l'adjudicatària tingui personal en pràctiques, s'haurà de regular al 100% pel conveni de pràctiques que signi l'empresa amb l'entitat formadora i s'haurà de comunicar a l'Ajuntament de Manresa.
- L'adjudicatària haurà d'assegurar que totes les persones contractades s'expressaran en català. La realització del servei es realitzarà en català.
- L'adjudicatària haurà d'aportar els mitjans personals i tècnics necessaris per portar a terme l'objecte del contracte.

PRESCRIPCIÓ 7A. MATERIALS PER AL DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI

L'adjudicatària donarà resposta a les necessitats de material per al desenvolupament de les activitats, per un import total de 100€.

El tipus de material emprat pel desenvolupament de les activitats programades, haurà de complir amb els criteris de sostenibilitat, comerç just; aliments de proximitat en cas d'activitats sobre l'alimentació/cuina, etc. valorant el càlcul i compensació de la petjada ecològica per part de l'adjudicatària.

En el moment d'iniciar el servei, l'Oficina d'Atenció a les Persones Grans disposa de tot el material, maquinària i mobiliari que es detalla a continuació:

Objecte	Quantitat
Armari tancat amb clau	2
Cadires	2
Cadira d'oficina amb rodes	1
Taula-escriptori	1
Taulell	1
Paperera	1
Bullidor d'aigua	1
Mòbil Samsung	1
Portàtil HP	1

L'entitat adjudicatària haurà de tenir cura d'aquest material, i revertir-lo a l'Ajuntament de Manresa a la finalització del contracte en perfecte estat de conservació, llevat del desgast que pugui tenir pel seu ús ordinari.

PRESCRIPCIÓ 8A. COORDINACIÓ, SEGUIMENT I CONTROL DE LES TASQUES

Coordinació i seguiment

L'adjudicatària designarà una persona coordinadora responsable, que vetlli pel seguiment del servei, el compliment de les clàusules, la normativa i els aspectes generals del servei.

La persona designada per l'empresa com a coordinadora haurà d'assistir a les sessions de programació i de coordinació periòdiques que s'estableixin. Ambdues parts podran sol·licitar-les en qualsevol moment quan ho considerin necessari, establint com a mínim dues reunions anuals.

Per part de l'Ajuntament de Manresa hi haurà una tècnica que coordinarà el servei, i que serà el canal comunicatiu davant qualsevol aspecte tècnic, així com, la responsable del seguiment i avaluació del projecte (funcionament del servei, incidències, etc...) Serà una tècnica de la Secció d'Igualtat i Cohesió Social (Unitat de Cicle de Vida) de l'Ajuntament de Manresa.

A l'inici del contracte es programarà una reunió presencial a l'Edifici Infants, on es pactarà un calendari de reunions, per tal de treballar de manera col·laborativa durant el procés de gestió del servei.

Es programaran reunions anuals de valoració a pactar amb l'entitat adjudicatària i la responsable municipal del servei, per parlar dels aspectes recollits en aquest plec i fer el seguiment del seu compliment.

En cas de prorroga del contracte, es programaran les sessions de programació, coordinació, seguiment i avaluació que corresponguin.

La tècnica responsable del contracte serà l'encarregada de fer el seguiment i validació de les factures presentades per l'entitat adjudicatària.

PRESCRIPCIÓ 9A. PAGAMENT I JUSTIFICACIÓ

L'adjudicatària emetrà una factura mensual a mes vençut equivalent a l'import anual, dividit per 12 mesos, fins que finalitzi el contracte.

L'adjudicatària haurà de presentar una Memòria anual on recollirà les actuacions desenvolupades. Com a mínim haurà de constar:

- Descripció del servei
- Objectius del servei
- Nombre de persones grans ateses a partir del registre de l'Ajuntament de Manresa, separat per edats, gènere, origen de les persones que han fet ús del servei, motiu de consulta, barri, etc.
- Nombre d'entitats ateses, motiu de l'atenció, etc.
- Coordinacions i iniciatives realitzades pel què fa al treball en xarxa.
- Tasques del voluntariat i projectes realitzats per aquest en cas d'existir.
- Accions formatives.
- Valoracions per part dels i les usuàries del servei.
- Propostes de millora

PRESCRIPCIÓ 10A. MATERIAL DE DIFUSIÓ

- La producció dels diferents mitjans de difusió, es farà des de l'Ajuntament de Manresa, tot i que, l'entitat adjudicatària podrà ajudar a través els seus mitjans a fer difusió dels diversos serveis, amb el vist i plau de l'Ajuntament de Manresa.
- Qualsevol informació comptarà amb els logotips que prèviament s'hauran pactat amb l'Ajuntament de Manresa.

La regidora delegada de Drets Socials
i Persones Grans
Mariona Homs Alsina