

Annex 1. Plec de prescripcions tècniques

PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MONITORATGE DE SUPORT A ALUMNAT AMB NECESSITATS EDUCATIVES ESPECIALS DELS CENTRES PÚBLICS DE CATALUNYA QUE MANIFESTEN DIFICULTATS EN L'AUTONOMIA PERSONAL, LA MOBILITAT, LA REGULACIÓ DE LA CONDUCTA I/O AMB NECESSITATS EDUCATIVES EN L'ÀMBIT DE LA SALUT

PRIMERA.- L'objecte del contracte

És objecte d'aquest procediment la contractació del servei de monitoratge de suport a l'alumnat amb necessitats educatives especials dels centres públics de Catalunya que manifesten dificultats en l'autonomia personal, la mobilitat, la regulació de la conducta i/o amb necessitats educatives en l'àmbit de la salut.

Aquest servei s'adreça a centres públics ordinaris de titularitat de la Generalitat de Catalunya dependents del Departament d'Educació i Formació Professional amb alumnat escolaritzat a les etapes de segon cycle d'educació infantil i l'educació obligatòria.

La necessitat d'aquest suport es presta en el centre educatiu, a l'espai de menjador i en activitats complementàries o extraordinàries programades pel centre en horari lectiu, per tal de facilitar la inclusió educativa, el desenvolupament integral i una major autonomia personal, així com atendre les necessitats educatives de salut en l'àmbit educatiu.

SEGONA.- Les tasques i actuacions del monitoratge

Les actuacions a desenvolupar pel monitoratge dependran de les necessitats educatives especials i de les necessitats en l'àmbit de la salut de l'alumnat estaran incloses en alguns dels blocs descrits a continuació, sempre tenint en compte que la finalitat de la seva intervenció és promoure l'autonomia personal i social de l'alumnat:

- a. Suport a l'alumnat en la mobilitat i els desplaçaments.
- b. Suport en la cura i la higiene personal.
- c. Suport en la regulació del comportament.
- d. Suport per al control de la seguretat.
- e. Suport en l'alimentació.
- f. Suport en les interaccions personals.
- g. Suport en l'ús de dispositius i recursos per a l'aprenentatge i la comunicació.
- h. Suport per a la participació en activitats.
- i. Suport i realització de les cures definides en el Pla consensuat de salut de l'alumne/a (només el monitoratge de suport a la salut en l'àmbit educatiu).

Les tasques a desenvolupar es descriuen en els protocols establerts conjuntament pel Departament d'Educació i Formació Professional i el Departament de Salut.

- j. Altres tasques que consideri la direcció del centre relacionades amb la participació de l'alumne/a en les activitats del centre.

Aquest suport intensiu es portarà a terme prioritàriament en companyia del seu grup classe, ja sigui a l'aula, en altres espais del centre docent i en les sortides escolars esporàdiques que realitzi el seu grup classe (colònies, visites culturals...), d'acord amb la programació d'activitats del centre.

L'aplicació d'aquest suport ha de cercar la màxima participació de l'alumne en les situacions educatives del centre i de l'aula i ha d'articular-se amb la resta de mesures i suports d'atenció a l'alumnat, d'acord amb el projecte educatiu del centre.

Els i les docents són en tot moment responsables de l'alumnat i de l'activitat, d'acord amb les directrius de la direcció del centre. La responsabilitat de l'alumne/a amb NEE és sempre de l'equip docent i no del monitor/a. El nen haurà d'estar sempre acompanyat en els trajectes, integrat en el grup i no quedar disgregat ni separat de la resta de la classe, ni utilitzar transports alternatius a la resta de la classe.

Les actuacions del monitoratge han de seguir les indicacions educatives del personal docent, ser complementàries amb la tasca docent i no poden interferir en:

- La tasca docent o de tutoria del professor.
- La relació del docent amb les famílies.
- La relació dels alumnes amb els docents.
- La relació dels alumnes amb els seus companys.

Caldrà seguir les indicacions educatives del personal educatiu i dels professionals de l'àmbit sanitari (si escau), en el desenvolupament de les actuacions. És convenient la participació en reunions amb l'equip docent referent de l'alumne/a. Tanmateix, l'empresa adjudicatària i els seus treballadors/es han de mantenir el deure de secret respecte a les dades de caràcter personal a què hagi tingut accés en virtut del present contracte, fins i tot, després de finalitzar el servei de suport.

TERCERA.- Especificitats del suport en l'àmbit de la salut

Les actuacions a desenvolupar pel monitoratge de suport a l'alumnat amb necessitats educatives en l'àmbit de la salut s'estableixen per a cada cas concret, en funció de les necessitats especificades al Pla consensuat de la salut de l'alumne/a. Aquestes actuacions han d'estar incloses en el protocol d'atenció a la salut publicats conjuntament pel Departament d'Educació i Formació Professional i el Departament de Salut.

L'empresa adjudicatària haurà d'informar al centre educatiu de qui serà el monitor o monitora que realitzarà aquest suport. El monitor o monitora ha de disposar del curs de primers auxilis i, a més a més, rebrà una capaciació per part de l'equip sanitari de referència del centre educatiu per tal de realitzar les tasques previstes en el pla consensuat de l'alumne/a.

Quan sigui necessari adaptar o modificar les actuacions a desenvolupar pel monitoratge de suport a l'alumnat amb necessitats educatives en l'àmbit de la salut, serà necessari redactar un nou Pla consensuat acordat i signat per totes les parts implicades, prenent sempre com a referència el benestar, el desenvolupament integral i l'interès superior de l'alumnat.

Els materials específics d'atenció sanitària i la medicació corresponent han de ser proveïts per la família (sondes, cànules de traqueostomia, administració de medicació, etc.).

La infermera referent del centre educatiu ordinari ha de portar el material fungible que calgui per realitzar la tècnica (guants, gases, etc.) i que no estigui inclòs en el material que ja s'ha facilitat.

El centre educatiu procurarà la resta de mitjans higiènics, si escau, i ha de vetllar per l'emmagatzematge dels materials i equipaments, així com preveure l'espai segur i el moment en que es realitzaran les cures.

L'atenció en l'àmbit de la salut fa referència a cures o actuacions per a les quals no es requereix cap titulació prèvia específica, segons la prescripció mèdica. No obstant això, el monitoratge que presti aquests serveis haurà de disposar d'un certificat conforme ha realitzat satisfactòriament un curs de primers auxilis.

QUARTA.- Obligacions i responsabilitats de l'empresa contractista:

D'acord amb la Resolució de 27 d'octubre de 2010, aprovada per la Comissió Mixta per a les Relacions amb el Tribunal de Comptes, en relació amb la moció sobre la necessitat d'evitar els riscos que els treballadors de les Empreses de Serveis contractades per l'Administració, per les condicions en les quals es desenvolupa l'activitat contractada, es converteixin en Personal Laboral de l'Administració en virtut de sentències judicials, s'inclouen les següents obligacions i responsabilitats per tal que l'empresa adjudicatària mantingui, en tots els lots, el control i la gestió del seu personal:

1. Selecció, contractació, substitució i formació del seus treballadors, així com de les actuacions que portin a terme les persones que intervindran en la gestió i el desenvolupament del servei derivats d'aquest contracte, que en cap cas actua com a representant del Departament d'Educació i Formació Professional.

L'empresa adjudicatària haurà de subrogar el monitoratge que ja presta serveis en els lots que se li adjudiquin, d'acord a la normativa laboral que sigui d'aplicació.

Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, acreditant els requisits de titulació i experiència exigits en els plecs, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de l'Administració del compliment d'aquells requisits.

L'empresa contractista procurarà que existeixi estabilitat en l'equip de treball, i que les variacions en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades,

en ordre a no alterar el bon funcionament del servei, informant en tot moment a l'Administració.

2. En relació amb els treballadors destinats a l'execució d'aquest contracte, l'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continua, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions dels treballadors en els casos de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com quants drets i obligacions es deriven de la relació contractual entre empleat i ocupador.

3. L'empresa adjudicatària ha de coordinar i supervisar els equips de monitoratge.

En cas d'absència del monitor/a que presti el servei per qualsevol motiu, ja sigui de manera puntual per un dia o unes hores, per un període limitat de temps, o perquè deixi vacant el lloc de treball que ocupava, l'empresa adjudicatària l'haurà de substituir el mateix dia, o com a màxim l'endemà.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el servei en tot moment, substituint el monitoratge per una persona que reuneixi les mateixes condicions i aptituds.

L'empresa contractista vetllarà especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desempenyades respecte de l'activitat delimitada en els plecs com a objecte del contracte.

4. Informar a la direcció del centre educatiu de la identitat del monitor/a contractat que prestarà els serveis, previ a la seva incorporació. En cas que es produeixi un canvi en el personal, també ho comunicarà. Addicionalment, l'empresa facilitarà una acreditació al monitoratge per a que pugui identificar-se quan vagi al centre educatiu.
5. Disposar d'un/a coordinador/a pedagògic/a que supervisi el servei de monitoratge i que faci visites periòdiques als centres educatius, d'acord a la clàusula cinquena d'aquest plec.

6. Supervisar i fer el seguiment de les tasques desenvolupades pel monitoratge. L'empresa adjudicatària haurà de facilitar als seus treballadors sistema per tal que aquests informin quines tasques duen a terme, com a mínim, mensualment.

Aquest sistema haurà d'incloure les tasques desenvolupades i un camp on puguin aportar les possibles incidències o altres comentaris.

El seguiment de les tasques haurà de garantir en tot moment la confidencialitat de l'alumnat al qual es doni suport i en cap cas es podrà incloure cap dada que permeti identificar-los ni fer qualsevol tractament que impliqui dades de caràcter personal de cap alumne o personal del centre educatiu.

7. L'empresa adjudicatària serà la responsable de tramitar i conservar la 'Declaració de confidencialitat dels monitors i monitores i personal de les empreses adjudicatàries del servei de monitoratge de suport a alumnat amb necessitats educatives especials dels centres públics de Catalunya que manifesten dificultats

en l'autonomia personal, la mobilitat, la regulació de la conducta i/o amb necessitats educatives en l'àmbit de la salut promogut pel Departament d'Educació i Formació Professional de la Generalitat de Catalunya'.

8. Fer el seguiment i control del compliment horari i l'assistència al lloc de treball del monitoratge mitjançant eines que garanteixin la veracitat de les dades.
9. Fer el seguiment de les incidències, analitzar-les i prendre decisions per donar-hi solució, en cas de rebre queixes o incidències recurrents en el funcionament o la prestació del servei d'un monitor o monitora, comunicades per part de la unitat responsable del contracte.

Caldrà presentar un informe escrit als serveis territorials amb còpia als serveis centrals d'Educació i Formació Professional descrivint la situació, les actuacions que s'han portat a terme, les mesures adoptades, la justificació de la seva adequació i el seguiment i avaluació posteriors plantejades.

10. L'empresa adjudicatària té la obligació de mantenir una comunicació fluida, mitjançant la designació d'una persona interlocutora, amb els centres educatius on presti serveis i amb les diferents unitats del Departament d'Educació i Formació Professional.

L'interlocutor/a tindrà entre les seves obligacions les següents:

- Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista davant els centres educatius, els Serveis Territorials i la Subdirecció General de Planificació i Gestió d'Educació Inclusiva, canalitzant, d'una banda, la comunicació entre aquella i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte i, d'una altra banda, de l'Administració, en tot el relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.
 - Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir a aquests treballadors les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat.
 - Supervisar el correcte compliment per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions que té encomanades, així com controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball.
 - Organitzar el règim de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte, havent de coordinar-se adequadament l'empresa contractista com el Departament d'Educació i Formació Professional, per no alterar el bon funcionament del servei.
 - Informar al Departament d'Educació i Formació Professional sobre les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.
11. L'empresa adjudicatària haurà de facilitar la informació que li sol·liciti el Departament d'Educació i Formació Professional per a la verificació de l'acompliment de l'objecte del contracte, la gestió de les possibles incidències, així com de l'acompliment dels requisits i de les obligacions del contracte.

L'empresa adjudicatària també haurà de col·laborar i facilitar la informació a l'entitat d'avaluació externa que el Departament d'Educació i Formació Professional contracti, si escau.

12. En cas de vaga legal, l'empresa adjudicatària estarà obligada a garantir la prestació dels serveis mínims en un 50% tret que l'autoritat laboral disposi altrament.
13. L'empresa adjudicatària haurà de responsabilitzar-se de tots els aspectes socials, laborals i fiscals dins del règim de treball que s'estableixi d'acord sempre amb la normativa legal vigent en la matèria.
14. L'empresa adjudicatària es farà càrrec de l'assegurança de responsabilitat civil del personal contractat.

CINQUENA.- Coordinador/a pedagògic/a

L'empresa adjudicatària ha de comptar, com a mínim, amb un/a coordinador/a pedagògic/a diferent per a cadascun dels lots que tinguin adjudicats i que estigui en actiu durant tota la vigència del contracte.

El/la coordinador/a pedagògic/a pot ser la mateixa persona interlocutora prevista a la clàusula 4.9, o una persona diferent.

Caldrà que el/la coordinador/a pedagògic/a:

1. Disposar de com a mínim d'una titulació acadèmica universitària de la branca de les ciències de l'educació, de les ciències socials i/o de la salut, com pedagogia, psicologia, psicopedagogia, mestre, o les seves equivalències d'acord amb la normativa vigent, amb els coneixements adients per a executar l'objecte del contracte, per garantir el perfil pedagògic.
2. Disposar d'una seu de treball física ubicada en el lot on presta serveis, o a un màxim de 40 quilòmetres, per assegurar la correcta coordinació amb els centres educatius i amb la Subdirecció General de Planificació i Gestió d'Educació Inclusiva, així com per supervisar el servei.
3. Disposar dels mitjans tècnics imprescindibles per desenvolupar les seves funcions de coordinació. Aquests mitjans han de permetre la comunicació bidireccional amb centres educatius i el Departament d'Educació i Formació Professional, oferint un sistema de telefonia. Com a mínim caldrà disposar d'un ordinador amb accés a internet i programari de comunicació, i una adreça de correu electrònic corporativa.

El coordinador/a pedagògic/a serà el responsable de:

1. Supervisar la tasca del monitoratge i donar les indicacions oportunes als treballadors, conjuntament amb la persona interlocutora si són persones diferents.
2. Realitzar visites periòdiques als centres educatius on presti servei el monitoratge.
3. Mantenir el contacte continuat amb els centres educatius i els Serveis Territorials d'Educació en relació a les tasques que té encomanades, en coordinació amb la persona interlocutora si són persones diferents.

4. En cas d'incidències o queixes del servei, o quan la direcció d'un centre educatiu ho sol·liciti, el/la coordinador/a pedagògic/a haurà d'organitzar una visita presencial al centre.
5. Fer el seguiment de la prestació del servei i de les incidències amb els Serveis Territorials i els Serveis Centrals, al llarg de tota la durada del contracte. I en especial, a l'inici de curs escolar fent un seguiment continuat de l'inici de la prestació del servei i de totes les incidències i demores que es puguin produir.

SISENA.- La gestió del servei de monitoratge de suport

6.1. Procés de comunicació de la distribució d'hores del contracte

Els serveis territorials (ST) comunicaran a les empreses adjudicatàries la distribució de les hores del contracte entre els centres educatius del territori indicant: la relació de centres educatius, adreces, localitats i el nombre d'hores assignades a cada centre educatiu, diferenciant entre les hores ordinàries, les hores en l'espai de migdia i les hores de monitoratge en l'àmbit de la salut per a l'alumnat que necessita suport intensiu de manera regular i sistemàtica.

Aquesta comunicació es farà, com a molt tard, durant el mes de juliol, seguint les instruccions i el calendari anual establert pel Departament d'Educació i Formació Professional.

No s'estableix un període per comunicar les modificacions en la distribució horària que es produeixin, donat que es tracta d'un servei viu que ha de donar resposta a les necessitats emergents. Les direccions dels centres educatius i els EAP comunicaran aquestes modificacions als serveis territorials quan s'escaigui. Així mateix, qualsevol modificació que es produeixi durant el curs escolar, haurà de ser autoritzada per la direcció dels serveis territorials i comunicada a l'empresa amb suficient anticipació.

La prestació del servei s'ajustarà a la jornada escolar de cada centre educatiu.

6.2. Abast i context de desenvolupament del servei

El servei de suport ha de facilitar la participació de l'alumnat en igualtat de condicions que els seus companys i companyes de classe en les sortides escolars esporàdiques que realitzi el seu grup classe (colònies, visites culturals, excursions,...), d'acord amb la programació d'activitats del centre. No es pot sol·licitar aquest suport puntual per a l'alumnat que ja té assignat monitoratge de suport amb disponibilitat i capacitat per assumir aquesta tasca, en el mateix dia i horari en que es presta el servei, tret que la sortida excedeixi l'horari de prestació del servei.

En el cas dels serveis de suport extraordinaris en sortides escolars esporàdiques que realitzi el seu grup classe, la direcció del centre educatiu ha de comunicar la programació de les sortides als seus serveis territorials sol·licitant l'acompanyament de suport amb la màxima anticipació possible, establint un mínim de 30 dies abans de la sortida o les

colònies. Tot i així, es recomana traslladar aquesta informació en els dos períodes següents:

- 1er Període per informar de les sortides de tot el curs: del 2 de setembre fins al 11 d'octubre.
- 2on Període per informar de les sortides de la resta de curs: del 8 de gener fins al 14 de febrer.

Un cop autoritzat, els serveis territorials corresponents comunicaran a l'empresa adjudicatària la planificació de l'activitat per a que procedixin a la gestió del servei.

El centre educatiu assumirà les despeses del personal de suport derivades de l'activitat (transport, allotjament, menjar, entrades, etc.) en els mateixos termes que pel personal docent.

L'empresa contractista acordarà amb cada centre educatiu, d'acord amb les característiques de l'alumne/a i de l'activitat, la distribució de les hores de suport i, si escau, els torns de descans del monitoratge de suport. Així mateix, durant les sortides de més d'un dia concretarà la durada i distribució del seu temps lliure.

Fora dels períodes establerts, les peticions de suport a les sortides s'atendran en funció de la viabilitat i disponibilitat del servei.

6.3. Formació del personal que presta el servei

El monitoratge ha de complir els requisits previstos en el conveni col·lectiu del sector de lleure educatiu i sociocultural per aquesta categoria laboral. L'empresa adjudicatària haurà de responsabilitzar-se de tots els aspectes socials, laborals i fiscals, dins del règim de treball que s'estableixi, d'acord sempre amb el Conveni col·lectiu de treball del sector del lleure educatiu i sociocultural i la normativa vigent en la matèria.

El monitoratge de suport a l'alumnat amb necessitats educatives en l'àmbit de la salut haurà de disposar del curs de primers auxilis abans de començar a prestar el servei, d'acord a la clàusula tercera d'aquest plec.

6.4. Subrogació del personal

El personal a subrogar presta aquest servei en la categoria de monitor o monitora del lleure del Conveni col·lectiu del sector del lleure educatiu i sociocultural.

El personal a subrogar per l'empresa adjudicatària no té la consideració de personal al servei de l'Administració ni com a funcionari, ni com a personal laboral, ni com a part d'un contracte administratiu, civil o laboral.

6.5. Facturació del servei

La facturació de les actuacions realitzades serà mensual i anirà acompanyada de la relació dels serveis efectivament prestats.

Paral·lelament, l'empresa adjudicatària proporcionarà un full de càlcul editable on s'indiqui la relació dels serveis efectivament prestats especificant: el nom del centre educatiu, el codi del centre educatiu, la localitat, les hores setmanals adjudicades, els dies lectius i les hores totals realitzades, d'acord amb el model pactat amb el Departament d'Educació i Formació Professional. La informació es presentarà en una taula per a cada tipologia de monitoratge, utilitzant una única fila per a cada centre educatiu, sense diferenciar el nom del monitor/a que presta el servei.

Les sortides i les colònies s'especificaran en una taula a part, dins del mateix full de càlcul, seguint les indicacions següents:

- Sortides d'un sol dia que excedeixen l'horari habitual del monitor/a. Es facturaran les hores realitzades que sobrepassin la jornada setmanal assignada.
 - Colònies amb pernoctació. Cada dia amb pernoctació es facturaran 12 hores de servei i, els dies sense pernoctació es facturaran 7,5 hores.
- Un cop realitzat el càlcul, caldrà descomptar les hores que el monitor/a té assignades els dies que coincideixen amb les colònies, de tal forma que només es facturaran les hores addicionals efectuades pel monitor/a.

6.6. Prestació defectuosa del servei

Si el servei contractat no és satisfactori o es considera defectuós degut a algun dels motius enumerats en aquesta clàusula, el centre educatiu ho comunicarà al responsable del contracte perquè l'empresa adjudicatària prengui les mesures correctives oportunes i s'asseguri la correcta prestació del servei.

Els motius professionals que poden considerar-se per informar que el servei contractat no és satisfactori o perquè es consideri defectuós poden ser, entre altres, els següents:

1. Impuntualitat, absències o abandonament del lloc de treball de forma recurrent del monitoratge sense avisar ni notificar de manera recurrent durant la prestació del servei.
2. Negligència en la prestació del servei a l'alumnat amb necessitats educatives especials als quals atengui. Per exemple:
 - a. Deixar l'alumne/a sol/a, sense cap supervisió del personal docent del centre, o deixar d'atendre l'alumne/a al qual està prestant suport tot i ser present a l'aula o espai on es desenvolupa l'activitat.
 - b. Adormir-se durant la prestació del servei.
 - c. No seguir les pautes d'atenció marcades pel personal docent de manera recurrent i habitual.

- d. Negar-se a realitzar canvis de bolquers o elements d'higiene personal de l'alumnat al qual atenen, quan sigui necessari.
 - e. Abandonar l'aula on ha de prestar el suport a l'alumnat sense justificació, de manera habitual.
3. Faltes relacionades amb l'actitud i la conducta. Per exemple:
- a. Fer ús del mòbil durant la prestació del servei de manera habitual.
 - b. Faltes de respecte recurrents, tant en vocabulari com en to, vers l'alumnat, famílies i/o la resta de personal del centre educatiu. Escridassar i/o posar en evidència l'alumnat es consideren faltes de respecte.
 - c. Agressions a qualsevol persona de la comunitat educativa.
 - d. Interferir habitualment en el normal desenvolupament de l'activitat docent.
 - e. Contradir les indicacions i/o decisions preses pel personal docent a càrrec de l'alumnat.
4. Negligència en la salut i seguretat de l'alumnat. Per exemple:
- a. No actuar quan es donen signes d'alerta en alumnat amb necessitats educatives en l'àmbit de la salut, d'acord a les pautes marcades al pla consensuat de l'alumne/a, ni avisar al personal docent del centre.
 - b. No actuar quan l'alumne/a al qual estigui donant suport s'escapi sense control dins el recinte escolar, o intenti abandonar el centre en horari escolar sense supervisió d'un adult.
 - c. No actuar quan l'alumne/a pugui posar en risc la seva integritat física, o la dels altres.
5. Negligència en la confidencialitat i privacitat de les dades i informació a les quals tingui accés per la seva tasca. Per exemple:
- a. Comunicar i/o facilitar informació de l'alumne a la família o a qualsevol altre membre de la comunitat educativa que no estigui al càrrec de l'alumne/a, sense l'autorització ni presència del personal docent.
 - b. Compartir informació sobre l'alumnat al qual atén i/o la seva família amb persones externes a l'equip docent del centre educatiu.
 - c. Lectura sistemàtica de l'agenda de l'alumne/a sense consentiment del personal docent.
 - d. Extreure dades de l'alumnat del centre per qualsevol motiu, sense el consentiment explícit i per escrit de la família i del centre educatiu.
6. Qualsevol actuació que pugui considerar-se que vulnera els drets de l'alumnat.
- L'empresa adjudicatària tindrà dret a fer les al·legacions que consideri oportunes.

SETENA.- Seguiment i avaluació del servei

7.1. Seguiment de l'execució del contracte

L'empresa adjudicatària mantindrà una comunicació continuada amb la unitat responsable del contracte per tal de garantir una bona prestació del servei. És de vital importància que hi hagi col·laboració entre els diferents agents implicats, una comunicació fluïda i l'establiment de sistemes d'intercanvi d'informació actualitzada per a una gestió del servei eficaç i eficient i una ràpida resolució de les incidències.

L'avaluació es considera un element clau per al bon desenvolupament del servei i la millora continua en la prestació, per aquest motiu, en finalitzar cada curs escolar, màxim el dia 15 de juliol de cada any, l'empresa haurà d'aportar als serveis centrals d'Educació una memòria final de prestació del servei on hi constarà:

- Dades totals (nombre de centres atesos, nombre d'alumnat per centre diferenciant si són hores ordinàries, hores en l'espai de menjador o hores d'atenció a la salut, així com el total d'hores realitzades).
- Les tasques de coordinació realitzades.
- El nombre i la tipologies d'incidències que ha tingut el servei, així com la seva resolució, indicant el temps de resolució.
- La formació realitzada per al monitoratge: nom del curs, durada, nombre de monitors i monitores del servei que han participat i nombre de monitors i monitores del servei que certificat.
- Valoració del servei prestat.
- Propostes de millora del funcionament del servei.

7.2. Avaluació externa del servei

L'empresa adjudicatària, com a encarregada del servei de monitoratge, haurà de col·laborar, contribuir i posar a disposició del Departament d'Educació i Formació Professional i/o de l'entitat d'avaluació externa que aquest contracti, si s'escau, tota la informació i la documentació que li sol·licitin per verificar el compliment dels requisits i de les obligacions establertes als plecs de clàusules administratives i als plecs de clàusules tècniques i la seva correcta execució.

La informació que es podrà sol·licitar a l'empresa adjudicatària i/o als agents implicats en la gestió del servei estarà relacionada amb:

- Documentació de verificació de les hores de servei efectivament prestades. Aquesta documentació pot estar relacionada amb la informació emmagatzemada en els sistemes de control horaris.
- Estat de la situació del servei (cobertura de les vacants i la incorporació a l'inici de curs) i la gestió de les incidències, així com el compliment del termini per a la cobertura de les baixes i les substitucions.
- Acreditació de la comunicació de l'assignació del monitor o monitora als centres educatius, indicant el nom i cognoms del monitor/a que prestarà el servei.

- Seguiment i actuacions en cas d'incompliments en el desenvolupament de les funcions i/o horaris per part del monitoratge de suport.
- Documentació de verificació de la formació addicional rebuda pel monitoratge, si s'ha assumit aquest compromís en la memòria tècnica presentada.
- Recollida d'evidències per avaluar la satisfacció en la prestació del servei per part dels centres educatius i dels Serveis Territorials.

VUITENA.- Règim d'incompliments.

En aquest apartat es defineixen els incompliments que poden ser objecte de penalització classificades en funció de la seva gravetat, així com les penalitats corresponents.

Els incompliments es classifiquen atenent a la seva gravetat en lleus, greus o molt greus.

a) Incompliments lleus:

- La manca de comunicació, la manca de resposta a les peticions d'informació o donar respostes no ajustades a allò sol·licitat per la unitat responsable del seguiment del servei en un període superior a 10 dies.
- La manca de comunicació als centres educatius del nom i cognoms del personal que oferirà el servei, en com a mínim un 10% dels centres educatius del lot.
- No substituir un professional en cas d'absència, per un període limitat de temps, o perquè deixi vacant el lloc de treball que ocupava, d'acord a la clàusula quarta.
- La manca de seguiment i coordinació del servei de monitoratge adjudicat, segons les condicions establertes als plecs de clàusules administratives i a les clàusules quarta, cinquena i sisena dels plecs tècnics, quan es consideri que no té repercussió directa sobre l'alumnat destinatari del servei.
- Omissió o no actuació en cas d'una prestació defectuosa del servei, d'acord a la clàusula 6.6 d'aquests plecs en la tipologia de prestacions defectuoses previstes els apartats 1, 2 i 3.

Només es donarà aquest incompliment quan el/la coordinador/a pedagògic/a no realitzi actuacions a efecte de corregir el motiu que ha provocat la incidència o queixa.

També existirà aquest incompliment si, tot i realitzar actuacions, el motiu que ha provocat la incidència o queixa no es corregeix.

S'entendrà que existeix omissió o no actuació de caràcter lleu en la prestació defectuosa del servei, excepte quan es tracti de situacions que puguin considerar-se negligència en la salut i seguretat de l'alumnat, en la confidencialitat i privacitat de les dades i informació a les quals tinguin accés per la seva tasca, i en qualsevol actuació que pugui considerar-se maltractament a l'alumnat al qual s'atén, que seran incompliments greus.

- Per tota la durada del contracte, excepte a l'inici de curs, la falta de cobertura del servei per la no substitució de les baixes o absències, així com la no cobertura de les noves assignacions en un termini d'entre 7 i 15 dies naturals, per causes imputables al contractista.
- La falta de lliurament de la documentació establerta als plecs, com per exemple, les memòries d'avaluació anual. En cas que hi hagi un lliurament parcial on manqui informació essencial, l'empresa disposarà de 10 dies per subsanar-ho des de la notificació electrònica corresponent, en cas contrari, s'entendrà com a falta greu.

b) Incompliments greus:

- Omissió o no actuació en cas d'una prestació defectuosa del servei, d'acord a la clàusula 6.6 d'aquests plecs en la tipologia de prestacions defectuoses previstes els apartats 4, 5 i 6.

S'entendrà que existeix omissió o no actuació quan el/la coordinador/a pedagògic/a no realitzi actuacions a efecte de corregir el motiu que ha provocat la incidència o queixa.

També existirà aquest incompliment si tot i realitzar actuacions, el motiu que ha provocat la incidència o queixa no es corregeix.

S'entendrà que existeix omissió o no actuació de caràcter greu en la prestació defectuosa del servei quan es tracti de situacions que puguin considerar-se negligència en la salut i seguretat de l'alumnat, en la confidencialitat i privacitat de les dades i informació a les quals tingui accés per la seva tasca, i en qualsevol actuació que pugui considerar-se maltractament a l'alumnat al qual s'atén.

- L'incompliment de les condicions especials d'execució establertes en els plecs de clàusules administratives.
- La no cobertura de les hores assignades a l'inici del curs s'entendrà com una demora en l'execució. S'entendrà que existeix aquest incompliment per a les hores comunicades, com a màxim, el 15 de juliol en els següents termes:
 - o La no cobertura de com a mínim el 70% de les hores assignades durant els primers 10 dies naturals del curs escolar.
 - o La no cobertura de com a mínim el 85% de les hores assignades entre el 11è i el 20è dia natural del curs escolar.
 - o La no cobertura de com a mínim el 90% de les hores assignades entre el 21è i el 35è dia natural del curs escolar.

- La no cobertura de com a mínim el 95% de les hores assignades entre el 36è i el 44è dia natural del curs escolar.
- La no cobertura total de les hores assignades passats 45 dies naturals des del primer dia d'inici del curs.
- La no cobertura del servei per la no substitució o cobertura de les places vacants en un termini de màxim 21 dies naturals per causes imputables al contractista.
- La manca de seguiment i coordinació del servei de monitoratge adjudicat, segons les condicions establertes als plecs de clàusules administratives i a les clàusules quarta, cinquena i sisena dels plecs tècnics.
- L'incompliment continuat i recurrent de les tasques previstes per les figures de coordinació pedagògica i de la persona interlocutora.
- La manca de comunicació, la manca de resposta a les peticions d'informació o donar respostes no ajustades a allò sol·licitat per la unitat responsable del seguiment del servei en un període superior a 20 dies.
- Acumulació de 3 faltes lleus.

c) Incompliments molt greus:

- Es considerarà incompliment molt greu la no prestació del servei de forma reiterada, de com a mínim el 7% de les hores setmanals assignades, per causes imputables al contractista, en un termini superior als 21 dies, quan no siguin incompliments greus o lleus.
- Vulnear els drets de protecció de dades de caràcter personal, de protecció del menor, de les persones amb discapacitat o qualsevol altra normativa que s'escaigui, i en especial tot allò recollit a les clàusules setena i vuitena d'aquest plec.

El personal que presti el servei no pot compartir informació relativa a les persones beneficiàries del servei i ha de mantenir la confidencialitat sobre els assumptes dels quals tinguin coneixement per raó d'aquest servei.

- Acumulació de 3 faltes greus.

NOVENA.- Protecció de dades de caràcter personal

El servei es presta de manera que no es produeix cap tractament de dades personals, de manera automatitzada o no automatitzada, que estiguin destinades a ser incloses en un fitxer, per tant, el tractament resta fora de l'àmbit d'aplicació de l'RGPD i la LOPDGDD (Art. 2.1 Àmbit aplicació material de l'RGPD)

En cas que l'empresa adjudicatària de manera incidental i puntual faci un tractament de les dades de l'alumnat, serà responsable d'aquests tractaments i quedarà sotmesa a l'RGPD i la LOPDGDD.

DESENA.- Protecció del menor

L'entitat adjudicatària ha de garantir que el seu personal, sigui propi o extern, complirà la normativa vigent en matèria de protecció del menor, i concretament, el requisit que determina l'apartat 5 de l'article 13 de la Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor, de modificació parcial del codi civil i de la Llei d'enjudiciament civil. En aquest sentit, totes les persones que per la seva feina tinguin contacte habitual amb menors hauran de disposar dels certificats legalment establerts per acreditar que no han estat condemnats per sentència ferma per cap delictes contra la llibertat i indemnitat sexual o tràfic d'éssers humans.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar una declaració responsable conforme disposa del certificat negatiu del Registre central de delinqüents sexuals, que acredita que el personal destinat a l'execució del contracte no ha estat condemnat per sentència ferma per cap delictes contra la llibertat i la indemnitat sexual.

La cap del Servei d'Equips d'Assessorament Psicopedagògics i Serveis Educatius Específics