



Ajuntament de Lleida

Aprobat per Junta de Govern Local  
en sessió de data 17 de juliol de 2025  
En dono fe,  
El secretari general de l'Ajuntament de Lleida,

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ACOLLIDA ESTACIONAL I D'URGÈNCIES HABITACIONALS A LA CIUTAT DE LLEIDA, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT DE TRAMITACIÓ ORDINÀRIA SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA**

## **1- OBJECTE DEL CONTRACTE**

Servei d'acollida estacional i urgències habitacionals a la ciutat de Lleida. Els serveis que es prestaran són:

**- Allotjament nocturn (suport social, acolliment i convivència):**

- En situacions estacionals d'estiu, de 1 de juny a 31 d'agost, amb un horari previst de 18.00 h a 8.00 h, de dilluns a diumenge, amb una capacitat màxima de 100 places.
- En situacions estacionals d'hivern, de 1 de novembre a 31 de març, amb un horari previst de 18.00 h a 9.00 h, de dilluns a diumenge, amb una capacitat màxim de 70 places.

- Quan per necessitats del servei, sigui necessari, s'haurà de prestar un **servei d'àpats (esmorzar i/o sopar)**, depenent de les diferents franges estacionals abans esmentades, segons determini l'Ajuntament de Lleida.

- En les franges temporals **fora de les situacions** estacionals d'estiu i d'hivern (abril, maig, setembre i octubre), l'equip de professionals adscrit al servei donarà **suport a altres projecte de l'Ajuntament vinculats a les urgències habitacionals a la ciutat de Lleida**, a jornada completa d'acord a les necessitats de cada projecte i a criteri de l'Ajuntament.

- **Treball amb l'entorn** de l'equipament/s: caldrà realitzar un treball comunitari de bon veïnatge i adaptació de l'equipament/s a l'entorn social immediat.

— **Servei de seguretat** per donar cobertura al servei d'acollida estacional i d'urgències habitacionals a la ciutat de Lleida, s'ha de prestar habitualment amb dos vigilants/tes de seguretat alhora sense arma en l'equipament/s, per tal de donar protecció a les persones usuàries, treballadors/es del servei, les instal·lacions i espais externs de l'entorn de l'equipament/s, per donar cobertura totes les hores en que estigui obert l'equipament/s.

Per necessitats del servei, i seguint les directrius del responsable municipal, el nombre de persones de seguretat que presten el servei alhora podran passar de 2 professionals a 1 professional.

L'equipament/s on es prestarà el servei els posarà a disposició l'Ajuntament de Lleida. I aquest estarà equipat adequadament per portar a terme el Servei.

El Servei es prestarà seguint les directrius del responsable municipal.

## **2- DEFINICIÓ, OBJECTIUS, FUNCIONS I DESTINATARIS**

### **2.1-Definició:**

L'acollida i atenció de les persones ve definida per diferents vessants complementàries:

- Acollida tècnica (suport social, acolliment i convivència): Es realitza una acollida professional des del respecte de la persona i la seva dignitat.

---

*Regidoria d'Acció i innovació social*

C/Tallada, 32-24 ♦ 25002 Lleida ♦ Telèfon: 973 70 0378

<http://benestarsocial.paeria.cat> A/e: [serveissocials@paeria.cat](mailto:serveissocials@paeria.cat)



- Atenció a les necessitats bàsiques: allotjament, dutxes, sopar i/o esmorzar. A criteri de l'Ajuntament.
- Treball comunitari amb el barri que permeti tenir una mirada de participació, sostenibilitat i de retorn social, per tal de millorar i prevenir l'impacte del recurs en l'entorn.
- Treball de carrer socioeducatiu: Atenció i detecció de persones que pernocten en situació de carrer o infrahabitatges. Això ha de permetre vetllar per les seves necessitats i detectar possibles situacions de risc.
- Seguretat: servei de seguretat per tal de donar protecció a les persones usuàries, treballadors/es del servei, les instal·lacions i espais de l'entorn de l'equipament/s.

## 2.2 - Objectius:

- Garantir una gestió eficaç, eficient i humana de l'acollida de les persones en situació d'urgència estacional i/o habitacional.
- Donar suport als projectes municipals en matèria d'urgències habitacionals a la ciutat de Lleida.
- Implementar una intervenció comunitària a través d'un equip de carrer que prestarà suport i acompanyarà a les persones per tal que aquestes puguin accedir als recursos necessaris.
- Facilitar la bona convivència de l'equipament/s amb l'entorn mitjançant els educadors de carrer i l'equip de seguretat.

## 2.3.- Funcions:

- Prestació dels serveis d'atenció a necessitats bàsiques: allotjament nocturn, si és necessari es donarà alimentació (esmorzar i/o sopar), servei de dutxes i servei de consigna.
- Acollida i acompanyament professional de les persones en situació de carrer.
- Detecció i valoració de les situacions de risc o vulnerabilitat social i/o sanitària i fer la corresponent derivació als recursos adients.
- Atendre situacions d'urgència i emergència relacionades amb el projecte.
- Seguiment del servei: Informació, utilitzant els mecanismes que s'estableixin, de l'evolució del projecte i de les incidències que es puguin produir, així com realitzar informes de seguiment diaris i setmanals del perfil de persones ateses, nombre, usos dels serveis, etc. en el format que prèviament s'acordi amb els serveis municipals.
- Informació als/a les professionals tècnics de l'atenció diürna de qualsevol incidència.
- Registre de les persones allotjades, així com dels serveis realitzats.
- Custòdia de l'equipatge de les persones acollides al projecte, de manera segura i ordenada.
- Treball per a la seguretat per tal de donar protecció a les persones usuàries, treballadors/es del servei, les instal·lacions i espais externs de l'entorn de l'equipament/s.



Ajuntament de Lleida

- Treball amb l'entorn de l'equipament/es per establir unes bones relacions de veïnatge.
- Totes aquelles funcions necessàries per portar a terme de manera eficient el servei.

## 2.4. Destinataris

### Situació estacional d'hivern

Persones sense llar residents o sense sostre de la ciutat de Lleida, majors de 18 anys, que no disposen d'un habitatge per poder guarir-se durant l'hivern de les baixes temperatures, o bé persones considerades de baixa exigència o reducció de danys que no poden sostenir estar allotjades en recursos de més intensitat assistencial, i necessiten d'un recurs habitacional d'urgència temporal per preservar-se de les baixes temperatures de la ciutat de Lleida.

Així mateix, són també destinatàries aquelles persones de pas per la ciutat, sense recursos per poder pernoctar, que requereixen una atenció puntual o temporal atesa la seva situació de vulnerabilitat per les baixes temperatures de la ciutat de Lleida.

Queden excloses persones menors de 18 anys, persones amb problemes de salut física, mental, discapacitat o dependència que no fan possible la seva atenció en un dispositiu d'aquestes característiques i que serien derivades a recursos amb més cobertura diürna.

### Situació estacional d'estiu

Persones transeünts majors de 18 anys en recerca de feina, arribades a la ciutat per la campanya agrària de l'estiu, que no disposin d'alternativa habitacional i no tinguin cobertes la resta de necessitats bàsiques.

## 3. VALORS ÈTICS DEL SERVEI

L'adjudicatari/a ha de tenir incorporat en el seu projecte d'empresa i/o entitat, la visió ètica pel que fa al tracte cap a les persones, que respecti la seva dignitat, les seves decisions i preferències, la seva diversitat cultural, d'origen, religiosa, de gènere i de capacitats diverses..., així com el seu projecte de vida, preservant la seva intimitat en tots els aspectes i potenciant les seves capacitats i potencialitats. Es concretarà en els següents aspectes:

- Reconèixer la singularitat de l'altre, lluny de la generalització o la homogeneïtzació.
- Comprendre a l'altre i comunicar-se de forma respectuosa, sense fer judicis de valor o actuar a partir dels prejudicis.
- Acompanyar aquelles situacions que comprometen el benestar de la persona, sense banalitzar la seva experiència.
- Utilitzar un llenguatge comprensible i entenedor per a la persona, evitant els tecnicismes i garantint la intel·ligibilitat.
- Respectar l'autonomia i la participació d'acord a les preferències, interessos, voluntat i desitjos de la persona, evitant la directivitat impositiva.
- Assegurar el dret a la intimitat i la confidencialitat com a requeriments ètics indispensables en la pràctica professional.
- Valorar l'escolta comprensiva i la creació d'un vincle de confiança com a fonaments de la praxi professional en el marc de la relació interpersonal.

---

*Regidoria d'Acció i innovació social*

C/Tallada, 32-24 ♦ 25002 Lleida ♦ Telèfon: 973 70 0378

<http://benestarsocial.paeria.cat> A/e: [serveissocials@paeria.cat](mailto:serveissocials@paeria.cat)



#### **4. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES I ORGANITZACIÓ DEL SERVEI**

##### **4.1.- Accés al Servei d'Acollida estacional:**

Les persones usuàries del servei seran derivades pels professionals dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Lleida, prèvia valoració social.

Els educadors de carrer també podran acompanyar a les persones detectades en situació de carrer al servei, sempre que es valori necessari.

En alguns casos com en les situacions d'emergència climàtica, les persones podran ser traslladades pels cossos de seguretat.

De manera excepcional i en situacions d'emergència climàtica, les persones que pernoctin al carrer podran ser acollits directament a l'equipament, amb el compromís que al dia següent a la acollida seran valorats pels equips professionals de l'Ajuntament de Lleida.

##### **4.2.- Horari**

El servei d'acollida estacional i d'urgències habitacionals a la ciutat de Lleida estarà obert de:

- En situacions estacionals d'estiu, de 1 de juny a 31 d'agost, amb un horari previst de 18.00 h a 8.00 h.
- En situacions estacionals d'hivern de 1 de novembre a 31 de març, amb un horari previst de 18.00 h a 9.00 h.
- En les franges temporals fora de les situacions estacionals d'estiu i d'hivern, setembre-octubre i abril-maig, l'equip de professionals adscrit al servei adaptarà els seu horari per tal de donar suport als projectes municipals d'atenció de les urgències habitacionals a la ciutat de Lleida.

##### **4.3.- Serveis**

###### **4.3.1.- Allotjament**

- L'allotjament s'efectuarà en un equipament/es, que posarà a disposició l'Ajuntament de Lleida.
- L'accés a l'acollida nocturna s'inicia a partir de les 18.00 h, facilitant una única entrada o punt de control professional que desenvoluparà les següents funcions:
  - Registre de les persones que utilitzen el servei diàriament.
  - Registre d'incidències, informacions d'usuaris i/o demandes.
  - Atenció a les persones allotjades, detecció situacions de risc i vetllar pel compliment de la normativa del servei.
  - Proporcionar a cada persona un kit d'higiene personal (estris d'afaitar, sabó, xampú i tovallola d'un sol ús), així com a manta, llençol i coixinera.

###### **4.3.2.- Àpats**

En cas que l'Ajuntament de Lleida ho consideri necessari, els àpats es realitzaran en un espai habilitat com a menjador a l'equipament habilitat per a l'acollida, per tal de poder fer els àpats d'esmorzar i/o sopar durant les situacions estacionals d'estiu i hivern.



Aquests seran organitzats per torns i donaran cobertura a totes les persones que pernocten al recurs.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de prestar per si mateixa o de subcontractar els serveis d'àpats i, per tant, fer que aquesta compleixi amb la normativa higiènic-sanitària pel que fa a l'elaboració, manipulació i trasllat dels aliments. Serà d'aplicació la Normativa Sanitària-Alimentària vigent: Reial Decret 109/2010 (Normes relatives al lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici); Reial Decret 3484/2000 (Normes relatives a reduir i eliminar pràctiques incorrectes sobre manipulació d'aliments), i Reglament (CE) núm. 178/2002 del Parlament Europeu i el seu Consell (modificat pel Reglament (UE) 2017/228 de la Comissió, de 9 de febrer de 2017), que estableix els principis i requisits generals sobre la legislació alimentària, i tota la reglamentació que se'n derivi.

L'accés al menjador es duu a terme per torns, mitjançant el control d'un professional desenvolupant les següents funcions:

- Preparació de taules i cadires segons distribució.
- Rebuda i control d'àpats
  - ☐ Control de temperatura i garantir que tant els menús de línia freda com els de línia calenta arribin en òptimes condicions de temperatura, presentació i característiques organolèptiques.
  - ☐ En el cas que es produeixin incidències respecte al menú i/o aliment que s'han rebut l'adjudicatari demanarà de forma urgent de nou el producte amb la finalitat que es pugui consumir l'àpat en condicions òptimes.
  - ☐ Comprovar que el número d'àpats demanats són el número d'àpats rebuts.
- Distribució dels menús i els estris necessaris.
- Registre i control de les persones que utilitzen el servei i registre de Kits servits.
- Inventari material fungible.
- Registre d'incidències i/o informacions.
- Mantenir l'ordre i neteja de l'espai.
- Complir la normativa i mesures higièniques de l'espai.
- Garantir que a l'acabament de l'àpat l'espai on s'ha efectuat l'àpat quedi en condicions d'higiene i neteja adequades.
- Facilitar la recollida selectiva de les diferents fraccions.

#### **4.3.3 –Treball comunitari amb l'entorn**

Des del servei d'acollida estacional i d'urgències habitacionals es treballarà en la gestió relacional amb la comunitat on es trobi l'equipament. Es vol promoure la bona convivència a la zona on estigui ubicat l'equipament i alhora facilitar la prevenció dels conflictes des d'una mirada comunitària, tot facilitant espais de diàleg perquè les persones/entitats/associacions de la zona i prenguin el protagonisme.



La comunicació és fonamental per tal de poder gestionar possibles resistències veïnals als equipament/s i la seva ubicació. Gran part de la resistència veïnal a certs equipaments socials té a veure amb una falta d'informació, percepcions errònies sobre l'impacte o perjudicis i estereotips sobre la població a la qual s'adreça el servei. Per això, la comunicació ha de facilitar informació comprensible i rellevant per a una bona convivència.

Per tot, s'ha de promoure un diàleg efectiu:

- Organitzar reunions informals entre els veïns/entitats/associacions de la zona quan sigui necessari.
- Establir un ambient neutral i respectuós.
- Fomentar l'escolta activa i l'empatia entre les parts.
- Buscar punts en comú que beneficiïn a tots els implicats.

#### **4.3.4 - Treball de carrer socioeducatiu**

Atenció i detecció de persones que pernocten en situació de carrer o infrahabitatges. Això ha de permetre vetllar per les seves necessitats i detectar possibles situacions de risc.

L'equip de carrer ha de treballar per promoure la vinculació de les persones que es troben en situació de carrer amb els equips de serveis socials de l'Ajuntament de Lleida, per tal de poder iniciar un procés de treball, així com treballar en la cobertura de les necessitats bàsiques a través de l'equipament/s estacional, servei de dutxes, menjador social, etc.

#### **4.3.5 Servei Seguretat**

El Servei de vigilància i seguretat al Servei d'acolliment estacional s'ha de prestar amb la presència de vigilants/tes de seguretat sense arma en l'equipament per tal que donin protecció a les persones usuàries, treballadors/es del servei, les instal·lacions i espais externs de l'entorn de l'equipament.

### **5. MITJANS MATERIALS**

L'adjudicatari haurà d'aportar:

5.1. **Equips de protecció individual**: Si fossin necessaris.

5.2. **Productes d'higiene personal** per a la prestació del servei de dutxes:

kit higiènic personal individual, que consistirà en: espuma i maquinetes afaitar, gel, xampú i tovalloles d'un sol ús de 120 x 80 cm

5.3. **Productes per a al servei d'allotjament**: manta i llençol i coixinera d'un sol ús.

5.4. **Kit d'esmorzar i sopar**:

**L'esmorzar** consistirà en: 1 cafè amb llet o té/infusió, i un entrepà de 150 gr. amb ingredients variats, respectuós amb les diferents cultures. El Kit d'esmorzar caldrà que estigui empaquetat individualment i que s'entregui cada matí a partir de les 08:00h en el projecte estacional d'hivern, i entre 6.00 i 7.30 en el projecte estacional d'estiu. Els kits servits s'ajustaran



Ajuntament de Lleida

diàriament a la previsió de demanda específica de cada dia. Les persones usuàries podran esmorzar a l'interior de l'espai previst de menjador o endur-se'l pel seu consum al llarg del matí.

Aquests es serviran convenientment envasats en un embolcall de paper o material biodegradable, i amb un tovalló de paper.

**El sopar** consistirà en: primer plat, segon plat, postres i aigua. Tots els menús han de contenir un primer plat que aportí hidrats de carboni, i un segon plat que aportí proteïna, tot acompanyat d'una ració de pa de mínim 150 gr. En total el menú diari ha de suposar una aportació mínima calòrica de 1.300 kcal.

Caldrà que tant en l'esmorzar com en el sopar es puguin oferir menús amb ingredients variats, respectuosos amb les diferents cultures, i adaptats a possibles trastorns deguts a malalties com: intoleràncies o al·lèrgies, diabetis, afectacions digestives puntuals (per exemple dieta astringent), menús amb dietes ovolactovegetariana, etc.

L'equipament/s no dispara de cuina on poder cuinar. Els menús han de ser transportats a l'equipament amb totes les condicions de seguretat establertes per la normativa vigent i transportats i servits en racions individuals amb els estris individuals corresponents d'un sol ús.

Els kits servits s'ajustaran diàriament a la previsió de demanda específica de cada dia. Els Kits de sopar caldrà que estiguin llestos i calents a l'equipament abans de les 19h.

5.5. **Telefon mòbil** de coordinació dels serveis a disposició de dilluns a diumenge les 24h del dia. (7/24).

5.6. **Equipament informàtic:**

- 1 PC complet + teclat i ratolí, amb les següents característiques: HP Pro SFF400 G9, Intel Core i5-14500, 16Gb RAM, 512Gb NVMe i Windows 11 Pro.
- 1 Monitor: HP P24H, 24", FullHD, Connectors Displayport i HDMI
- Llicència Microsoft M365 E5 (inclou Windows Enterprise, Office d'escriptori, correu electrònic, onedrive i eines de seguretat avançada.)
- Llicència Microsoft Teams
- Impressora

5.7 **Contenedor de destrucció de documents**

## 6. EQUIPAMENT/S

Les infraestructures on es realitzarà l'acollida estacional i d'urgències habitacionals a la ciutat de Lleida les aportarà l'Ajuntament de Lleida d'acord a les necessitats del servei.

L'equipament/s estaran pensats i organitzats per incorporar un servei d'acollida nocturn per donar resposta a les urgències i situacions estacionals, i no com un servei d'habitatge temporal i/o de mitja/llarga durada per a les persones.

L'equipament/s estarà dotat amb el mobiliari necessari per poder donar els diferents servei.

S'ha de tenir en compte que l'equipament/s no disposaran de cuina.



Així mateix, l'equipament/s disposaran de la connectivitat segura i xarxa informàtica necessària per la prestació del servei.

## 7. RECURSOS HUMANS

Tot el personal haurà de tenir un perfil adequat i les habilitats interpersonals necessàries per a dur a terme la tasca encomanada:

- Capacitat de relacionar-se amb cortesia i respecte amb les persones ateses en el servei així com amb l'equip.
- Capacitat de complir i fer complir el reglament de règim interior del dispositiu.
- Capacitat de poder organitzar-se per tal de donar resposta a un augment no previst de persones allotjades en el servei.
- Capacitat de resoldre eficientment les urgències que es puguin ocasionar.

El licitador haurà de disposar dels següents professionals en tipologia i nombre per tal de garantir el correcte funcionament del servei:

**7.2.1. Un/a coordinador/a** del projecte amb la titulació de grau o equivalent de treball social, educació social o similars de l'àmbit social.

7.2.1.1. Jornada laboral: jornada completa

7.2.1.2. Horari: franges de matí i tarda-nit, en els horaris de funcionament del servei d'acollida, i amb disponibilitat horària per necessitats del servei.

7.2.1.3. Funcions: Coordinació del Servei d'acollida estacional i d'urgències habitacionals a la ciutat de Lleida, que tindrà les funcions pròpies de gestió i coordinació del servei, del personal, de l'execució de la normativa de règim intern, resolució de conflictes i garantia de compliment de la normativa marc.

Seguirà en tot moment les directrius i criteris de l'Ajuntament de Lleida a l'hora de coordinar el dispositiu.

A més a més, haurà de realitzar les següents tasques en l'exercici de les funcions de coordinació:

- a) Vetllar pel funcionament, planificació, coordinació i supervisió de tots els serveis vinculats, de la seva organització interna, i la realització, el control i avaluació de l'atenció que es doni a les persones usuàries.
- b) Garantir l'atenció integral i la qualitat dels serveis
- c) Garantir els protocols de salut necessaris pel bon funcionament del servei i per una adequada atenció a les persones.
- d) Adoptar les mesures previstes pels usuaris de l'equipament segons els criteris professionals dels professionals de l'Ajuntament de Lleida.
- e) Garantir la fiabilitat de les dades i l'elaboració dels informes que sol·liciti l'Ajuntament de Lleida.
- f) Fer la gestió pressupostària i realització de compres i provisió del material per a l'execució del servei.
- g) Responsabilitzar-se dels registres diaris dels usuaris en l'ús dels serveis per tal de realitzar-ne la facturació corresponent a les despeses variables.



Ajuntament de Lleida

- h) Coordinar l'equip tècnic.
- i) Coordinar-se amb el responsable municipal.
- j) Redactar informes diaris i setmanals de seguiment del projecte i de la memòria final de projecte.
- k) Mediar en la resolució de conflictes que es poguessin ocasionar.
- l) Atendre les situacions sobrevingudes en matèria d'habitatge.

### **7.2.2. Dos professionals perfil Educador/a social**

7.2.2.1. Jornada laboral: jornada completa, de dilluns a divendres.

7.2.2.2. Horari: tarda -nit segons necessitats del servei

7.2.2.3. Funcions:

- a) Suport a l'acollida nocturna del Servei.
- b) Suport i acompanyament educatiu a les persones usuàries del Servei.
- c) Promoció de l'adherència de les persones als serveis de sensellarisme i/o propis de serveis socials.
- d) Detecció de persones dormint en l'espai públic i informació dels recursos.
- e) Mapeig de les persones en situació de carrer i/o infrahabitatge a la ciutat de Lleida.
- f) Realització de trasllats de persones del carrer quan sigui necessari per causes climàtiques.
- g) Treball comunitari amb les entitats i veïns de l'entorn de l'equipament/s per tal de promoure un bon veïnatge.
- h) Treball conjunt i coordinat amb l'equip d'educadors d'entorn municipals.

### **7.2.3 Cinc professionals amb perfil de Cicle de Grau Superior (CGS) d'integració social o equivalent. Un dels quals caldrà que tingui el perfil de mediador cultural.**

7.2.3.1 Jornada laboral: jornada completa de cicle continuat de dilluns a diumenge, festius inclosos, amb corretorns, per tal que diàriament es pugui comptar amb 2 professionals alhora durant la prestació dels diferents serveis de tarda-nit i mati, i 1 professional que doni cobertura durant la nit.

7.2.3.2 Horari: es distribuirà per tal de donar cobertura als serveis de l'equipament durant totes les hores que estigui en funcionament.

7.2.3.3 Funcions:

- a) Acollida de les persones que arriben al servei derivades dels professionals de l'Ajuntament de Lleida, i d'aquelles que ho facin directament en situació de baixes/altes temperatures o inclemències que suposin un risc per a les persones, prèvia indicació del personal de l'Ajuntament de Lleida que activarà la situació de perill/alerta.
- b) Prestació dels serveis: allotjament nocturn, d'àpats (esmorzar i/o sopar), dutxes i consigna.
- c) Facilitació d'una bona convivència de les persones que s'allotgen i que fan ús dels serveis.

---

*Regidoria d'Acció i innovació social*

C/Tallada, 32-24 ♦ 25002 Lleida ♦ Telèfon: 973 70 0378

<http://benestarsocial.paeria.cat> A/e: [serveissocials@paeria.cat](mailto:serveissocials@paeria.cat)



- d) Acompanyament social de les persones i detecció de possibles situacions de risc social, de salut, etc.
- e) Traslladar qualsevol incidència en l'atenció a les persones i en el funcionament del servei al coordinador/a.

**7.2.4 Dos professionals de seguretat** sense arma que hauran de disposar de la formació i habilitació professional que estableix la Llei 5/2014, de 4 d'abril, de seguretat privada. Prestarà el servei proveït de la uniformitat, facilitada per la empresa, que marca la Llei de Seguretat Privada vigent, amb tots els atributs que corresponguin al seu càrrec per al correcte desenvolupament de les seves tasques.

Per necessitats del servei, i seguint les directrius del responsable municipal, el nombre de persones de seguretat que presten el servei alhora podran passar de 2 professionals a 1 professional.

7.2.4.1 Jornada Laboral: de dilluns a diumenge, festius inclosos, dos professionals de seguretat de manera simultània.

7.2.4.2 Horari:

En situacions estacionals d'estiu, de 1 de juny a 31 d'agost, amb un horari previst de 18.00 h a 8.00 h.

En situacions estacionals d'hivern, de 1 de novembre a 31 de març, amb un horari previst de 18.00 h a 9.00 h.

7.2.4.3 Funcions:

- a) Realització de les comprovacions, registres i prevencions necessàries per al compliment de la seva missió, que en aquest cas es tracte d'exercir la vigilància i protecció del Servei d'allotjament estacional i d'urgències habitacionals a la ciutat de Lleida, que implica la protecció dels professionals que presten el servei, la protecció de les persones usuàries,. Així com la protecció de les instal·lacions de l'equipament i de l'entorn d'aquest per a una bona convivència veïnal.
- b) Efectuar controls d'identitat, d'objectes personals, paqueteria, inclòs l'interior d'aquests, en cas que sigui necessari, en l'accés a l'interior de l'equipament on es presten els serveis, sense que, en cap cas, puguin retenir la documentació personal, però si impedir l'accés a aquests. La negativa a exhibir la identificació o a permetre el control dels objectes personals facultarà per impedir als particulars l'accés o per ordenar l'abandonament de de l'equipament.
- c) Evitar la comissió d'actes delictius o infraccions administratives en relació amb l'objecte de la seva protecció, realitzant les comprovacions necessàries per prevenir-los o impedir la seva consumació, havent oposar-se als mateixos i intervenir quan presenciaren la comissió d'algun tipus d'infracció o és precisa la seva ajuda per raons humanitàries o d'urgència.
- d) En relació amb l'objecte de la seva protecció o de la seva actuació, aturar i posar immediatament a disposició de les Forces i Cossos de Seguretat competents als delinqüents i els instruments, efectes i proves dels delictes, així com denunciar els que cometin infraccions administratives. No podran procedir a l'interrogatori d'aquells, si bé no es considerarà com a tal l'anotació de les seves dades personals per a la seva comunicació a les autoritats.



- e) Realització d'un registre diari de les incidències que s'hagin pogut produir en el transcurs de la prestació del servei, així com comunicar-les, l'endemà al matí al responsable del servei pel canal que es determini.

## **8- CONTROL I REVISIÓ DEL SERVEI**

### **8.1.- Visites i inspeccions**

---

L'Ajuntament podrà efectuar inspeccions, sense previ avís.

L'Adjudicatari haurà de facilitar l'accés immediat al Servei als tècnics municipals sempre que així se li requereixi.

### **8.2.- 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.

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

#### **8.2.1.- Control de satisfacció de la persona usuària**

Es recollirà la informació obtinguda a partir de l'aplicació d'un qüestionari (amb una bateria de preguntes tancades amb 5 nivells de resposta cadascuna d'elles i alguna pregunta oberta), que es passarà a les persones usuàries, i donarà lloc a un índex de qualitat del 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 per corroborar els resultats obtinguts per l'empresa.

Per avaluar la satisfacció dels usuaris/es, el centre hauria de valorar com a mínim les dimensions següents:

- a) serveis (allotjament, dutxes, consignes, esmorzar i/o sopar)
- b) accessibilitat
- c) confort
- d) informació
- e) intimitat
- f) percepció de confiança
- g) percepció de seguretat
- h) tracte

#### **8.2.2.- Control d'incidències del servei.**

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.

Són 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.

- La interrupció en la prestació del servei imputable a l'adjudicatari, sense causa justificada de força major.
- 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.
- La no substitució reiterada de les baixes de personal d'atenció directa.
- Dispensar un tracte discriminatori o vexatori cap a les persones usuàries per part de l'adjudicatari o el personal dependent d'aquest.
- No implementar els valors ètics i la metodologia recollits en el punt 3 d'aquest plec.
- 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.



## Ajuntament de Lleida

- 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.
- La no substitució puntual de les baixes de personal d'atenció directa.
- 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.
- Introduir variacions o canvis en el projecte d'organització del servei presentat, sense disposar de la necessària autorització de l'Ajuntament.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.



## Ajuntament de Lleida

- Les infraccions que causin lesions a la seguretat, la salubritat i els interessos legítims dels usuaris de les instal·lacions.
- Tota acció o omisió 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.
- L'existència d'errors repetits en la facturació.
- 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.

### **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, així com de les substitucions.
- 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.
- Manca d'higiene i cura vers els estris, mobiliari i parament necessari per la prestació del servei.
- 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 relacionades amb les persones allotjades, d'acord amb el reglament de regim interior.
- Dilacions i errors puntuals en la presentació de la documentació requerida per l'Ajuntament.
- Realitzar de manera puntual una facturació incorrecta dels serveis prestats.
- No atendre les trucades telefòniques i/o comunicacions telemàtiques de manera puntual.
- Qualsevol altra acció o omisió que infringeixi obligacions recollides en el present plec i no resulti tipificada com infracció greu o molt greu.



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).

#### 8.2.3.- Avaluació de l'indicador general de qualitat

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

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

$a_1$  = control de satisfacció  
 $b_1$  = 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:

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

$k_2$  = 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  $K_1$  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.

#### 8.3.4.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 diaris d'activitat del servei (indicadors d'activitat i d'incidències) |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|



|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mecanisme de control          | Reporting                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Responsable                   | Adjudicatari                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Format de Presentació         | Correu electrònic                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Temporalitat                  | diari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Descripció del control</b> | <b>Elaboració d'una memòria final de cada projecte estacional</b>                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Mecanisme de control          | Reporting                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Responsable                   | Adjudicatari                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Format de Presentació         | Format que faciliti l'adjudicatari                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Temporalitat                  | Final de projecte estacional.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Descripció del control</b> | <b>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.</b>                                                             |
| 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 de Lleida                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Descripció del control</b> | <b>El responsable municipal del servei i l'adjudicatari es reuniran per avaluar el funcionament del projecte en la seva globalitat, 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</b> |
| Mecanisme de control          | Reunió de seguiment                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Responsable                   | Ajuntament i adjudicatari                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Format de Presentació         | El facilitat per l'Ajuntament de Lleida                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Temporalitat                  | Quinzenal i/o a petició de l'Ajuntament                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## 9. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

9.1. Desenvolupar eficientment el Servei objecte del contracte en el/s equipament/s municipals adreçats a aquesta finalitat, que inclou: Acol·lida nocturna en un equipament municipal, allotjament, i atenció a les necessitats bàsiques d'esmorzar i/o sopar, atenció a les urgències així com intervenció comunitària i de carrer, d'acord amb el punt 4 d'aquest Plec.

9.2. Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar-lo, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte. D'acord amb el punt 7 d'aquest Plec.

9.3. Tot el personal que executi les prestacions dependrà a tots els efectes del contractista adjudicatari, sense que entre el treballador i l'Ajuntament existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral.

9.4. A l'inici de l'execució del contracte, el contractista haurà d'especificar les persones que executaran el servei i demanar el vistiplau dels serveis tècnics municipals. Si rep el vistiplau, farà constar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, responsabilitat i horari.



## Ajuntament de Lleida

9.5. L'adjudicatari serà l'únic responsable del personal adscrit al servei, complint en tot moment la legislació que regula les relacions laborals, la Seguretat Social, la prevenció de Riscos laborals i també el conveni col·lectiu que correspongui.

9.6. Qualsevol substitució o modificació relativa als/les professionals que presten els serveis haurà de comunicar-se prèviament als serveis municipals, i demanar-ne el vistiplau. Es tindrà que presentar la titulació requerida que caldrà sigui igual o superior a la de la persona que es substitueix.

9.7. L'entitat adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats. Els períodes de vacances i els permisos del personal, d'acord amb els convenis laborals, no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis per part de l'adjudicatari. El canvi, bé per suplència o necessitats del servei, no eximeix de la realització de les prestacions encomanades per l'Ajuntament i programades per l'adjudicatari.

9.8. Es prioritzaran les vacances durant els mesos d'abril-maig, setembre-octubre, especialment per a la figura de coordinador i la dels educadors socials.

9.9. L'Ajuntament es reserva el dret a revisar en qualsevol moment, la documentació acreditativa del compliment per part de l'empresa/entitat adjudicatària de les obligacions laborals, fiscals i socials. A requeriment de l'Ajuntament, presentarà els TC1 i TC2 de la Seguretat Social i demés documentació referida al compliment de les obligacions subscrites en aquesta prestació de servei.

9.10. El contractista i el seu personal hauran de complir les mesures de seguretat i higiene i de salut laboral establertes en la legislació vigent.

9.11. Tots els treballadors resten obligats a complir amb la legislació vigent sobre protecció de dades personals i mantenir el secret professional.

9.12. Mantenir l'establiment obert en l'horari d'atenció que es determini i que en un principi es preveu sigui: en situacions estacionals d'estiu, de 1 de juny a 31 d'agost, amb un horari previst de 18.00 h a 8.00 h i en situacions estacionals d'hivern de 1 de novembre a 31 de març, amb un horari previst de 18.00 h a 9.00 h.

9.13. Disposar de telèfon mòbil actiu amb assistència les 24 hores tot l'any i correu electrònic tots els dies que es presti el servei per poder tenir una comunicació continuada amb el responsable municipal.

9.14. Informar a l'Ajuntament de qualsevol incidència en la prestació del servei.

9.15. Complir i fer complir el reglament de règim interior.

9.16. Donar compliment a la Llei 4/1997, de 20 de maig, de protecció civil de Catalunya on s'estableix que els centres o activitats cal que disposin d'un document que garanteixi la resposta a l'autoprotecció en situació d'urgència.

9.17. Fer la recollida selectiva dels residus generats al recinte, així com de portar-los als punts de recollida selectiva de la ciutat que pertorquin a l'edifici.

9.18. Facilitar en tot moment l'actuació dels serveis d'inspecció de l'Ajuntament.

## 10. DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT

L'Ajuntament ostentarà les potestats següents:



## Ajuntament de Lleida

- Facilitar el/s equipament/s per la prestació del Servei d'acollida estacional i d'urgències habitacionals a la ciutat de Lleida, així com el mobiliari necessari per desenvolupar el servei.
- Assumir les despeses dels subministraments dels equipaments.
- Dotar de xarxa i connectivitat segur els equipaments
- Aportar el sistema informàtic de tractament de dades dels usuaris receptors del servei.
- Aportar el servei de neteja.
- Aportar els contenidors de reciclatge
- Dur a terme el manteniment i reparacions de l'equipament.
- Realitzar el control de plagues de qualsevol tipus, si fos necessari.
- Dictaminar els criteris que regiran el funcionament global del Servei.
- Dirigir i controlar la prestació del servei, per la qual cosa es 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.
- Fer les derivacions de les persones a atendre al Servei des dels propis equips municipals.
- Aportar els criteris de permanència i prestació dels serveis inclosos al Servei d'acolliment i d'urgències habitacionals a la ciutat de Lleida per indicació i criteri professional municipal.
- Sol·licitar a l'adjudicatari els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
- Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.
- Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
- Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- Posar en coneixement de l'adjudicatari qualsevol qüestió que pugui ser objecte d'actituds i mesures preventives.
- Donar el suport de l'autoritat municipal al contractista en cas d'incidents amb persones usuàries del servei.
- Realitzar les oportunes gestions de control de qualitat.
- Realitzar els protocols oportuns per a una bona coordinació del servei.
- Implementar accions de vinculació amb el veïnat del barri on es presta el servei, a banda de les que proposi l'adjudicatari.

L'Ajuntament es reserva el dret d'instar l'adjudicatari a amonestar i si és necessari instar la substitució dels treballadors que per actitud i/o aptitud es consideri que no estan donant l'atenció i tracte correcte a les persones derivades i ateses en el dispositiu.



## 11. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'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'adreci a l'Ajuntament per fer-li arribar els preceptius informes interns del desenvolupament del Projecte.

Lleida, a la data de la signatura electrònica

Directora tècnica d'equipaments de l'àmbit dels drets a les persones