

Annex 1. Plec de prescripcions tècniques

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE DEBEN REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MONITORES DE APOYO A ALUMNADO CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES EN LOS CENTROS PÚBLICOS DE CATALUÑA QUE MANIFIESTAN DIFICULTADES EN LA AUTONOMÍA PERSONAL, LA MOVILIDAD, LA REGULACIÓN DE LA CONDUCTA Y/O CON NECESIDADES EDUCATIVAS EN EL ÁMBITO DE LA SALUD

PRIMERA.- El objeto del contrato

Es objeto de este procedimiento la contratación del servicio de monitores de apoyo al alumnado con necesidades educativas especiales en los centros públicos de Cataluña que manifiestan dificultades en la autonomía personal, la movilidad, la regulación de la conducta y/o con necesidades educativas en el ámbito de la salud.

Este servicio se dirige a centros públicos ordinarios de titularidad de la Generalitat de Catalunya dependientes del Departament d'Educació i Formació Professional con alumnado escolarizado en las etapas de segundo ciclo de educación infantil y la educación obligatoria.

La necesidad de este apoyo se presta en el centro educativo, en el espacio de comedor y en actividades complementarias o extraordinarias programadas por el centro en horario lectivo, con el fin de facilitar la inclusión educativa, el desarrollo integral y una mayor autonomía personal, así como atender las necesidades educativas de salud en el ámbito educativo.

SEGUNDA.- Las tareas y actuaciones de los monitores/as

Las actuaciones a desarrollar por los monitores/as dependerán de las necesidades educativas especiales y de las necesidades en el ámbito de la salud del alumnado estarán incluidas en algunos de los bloques descritos a continuación, siempre teniendo en cuenta que la finalidad de su intervención es promover la autonomía personal y social del alumnado:

1. Apoyo al alumnado en la movilidad y los desplazamientos.
2. Apoyo en el cuidado e higiene personal.
3. Apoyo en la regulación del comportamiento.
4. Apoyo para el control de la seguridad.
5. Apoyo en la alimentación.
6. Apoyo en las interacciones personales.
7. Apoyo en el uso de dispositivos y recursos para el aprendizaje y la comunicación.
8. Apoyo para la participación en actividades.
9. Apoyo y realización de los cuidados definidos en el Plan consensuado de salud del alumno/a (sólo los monitores de apoyo a la salud en el ámbito educativo).

Las tareas a desarrollar se describen en los protocolos establecidos conjuntamente por el Departament de Educació i Formació Professional y el Departament de Salut.

- a. Otras tareas que considere la dirección del centro relacionadas con la participación del alumno/a en las actividades del centro.

Este apoyo intensivo se llevará a cabo prioritariamente en compañía de su grupo clase, ya sea en el aula, en otros espacios del centro docente y en las salidas escolares esporádicas que realice su grupo clase (colonias, visitas culturales...), de acuerdo con la programación de actividades del centro.

La aplicación de este apoyo debe buscar la máxima participación del alumno en las situaciones educativas del centro y del aula y debe articularse con el resto de medidas y apoyos de atención al alumnado, de acuerdo con el proyecto educativo del centro.

Los y las docentes son en todo momento responsables del alumnado y de la actividad, de acuerdo con las directrices de la dirección del centro. La responsabilidad del alumno/a con NEE es siempre del equipo docente y no del monitor/a. El niño deberá estar siempre acompañado en los trayectos, integrado en el grupo y no quedar desgregado ni separado del resto de la clase, ni utilizar transportes alternativos al resto de la clase.

Las actuaciones del monitor/a deben seguir las indicaciones educativas del personal docente, ser complementarias con la tarea docente y no pueden interferir en:

- La tarea docente o de tutoría del profesor.
- La relación del docente con las familias.
- La relación de los alumnos con los docentes.
- La relación de los alumnos con sus compañeros.

Habrá que seguir las indicaciones educativas del personal educativo y de los profesionales del ámbito sanitario (si procede), en el desarrollo de las actuaciones. Es conveniente la participación en reuniones con el equipo docente referente del alumno/a. Sin embargo, la empresa adjudicataria y sus trabajadores/as deben mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a que haya tenido acceso en virtud del presente contrato, incluso, tras finalizar el servicio de apoyo.

TERCERA.- Especificidades del apoyo en el ámbito de la salud

Las actuaciones a desarrollar por los monitores/as de apoyo al alumnado con necesidades educativas en el ámbito de la salud se establecen para cada caso concreto, en función de las necesidades especificadas en el Plan consensuado de la salud del alumno/a. Estas actuaciones deben estar incluidas en el protocolo de atención a la salud publicados conjuntamente por el Departament d'Educació i Formació Professional y el Departament de Salut.

La empresa adjudicataria deberá informar al centro educativo de quién será el monitor o monitora que realizará este apoyo. El monitor o monitora debe disponer del curso de

primeros auxilios y, además, recibirá una capacitación por parte del equipo sanitario de referencia del centro educativo con el fin de realizar las tareas previstas en el plan consensuado del alumno/a.

Cuando sea necesario adaptar o modificar las actuaciones a desarrollar por los monitores/as de apoyo al alumnado con necesidades educativas en el ámbito de la salud, será necesario redactar un nuevo Plan consensuado acordado y firmado por todas las partes implicadas, tomando siempre como referencia el bienestar, el desarrollo integral y el interés superior del alumnado.

Los materiales específicos de atención sanitaria y la medicación correspondiente deben ser provistos por la familia (sondas, cánulas de traqueostomía, administración de medicación, etc.).

La enfermera referente del centro educativo ordinario debe llevar el material fungible que sea necesario para realizar la técnica (guantes, gasas, etc.) y que no esté incluido en el material que ya se ha facilitado.

El centro educativo procurará el resto de medios higiénicos, si procede, y debe velar por el almacenamiento de los materiales y equipamientos, así como prever el espacio seguro y el momento en que se realizarán los cuidados.

La atención en el ámbito de la salud hace referencia a cuidados o actuaciones para las que no se requiere ninguna titulación previa específica, según la prescripción médica. No obstante, el monitor/a que preste estos servicios deberá disponer de un certificado conforme ha realizado satisfactoriamente un curso de primeros auxilios.

CUARTA.- Obligaciones y responsabilidades de la empresa contratista:

De acuerdo con la Resolución de 27 de octubre de 2010, aprobada por la Comisión Mixta para las Relaciones con el Tribunal de Cuentas, en relación con la moción sobre la necesidad de evitar los riesgos de que los trabajadores de las Empresas de Servicios contratadas por la Administración, por las condiciones en las que se desarrolla la actividad contratada, se conviertan en Personal Laboral de la Administración en virtud de sentencias judiciales, se incluyen las siguientes obligaciones y responsabilidades para que la empresa adjudicataria mantenga, en todos los lotes, el control y la gestión de su personal:

1. Selección, contratación, sustitución y formación de sus trabajadores, así como de las actuaciones que lleven a cabo las personas que intervendrán en la gestión y el desarrollo del servicio derivados de este contrato, que en ningún caso actúa como representante del Departament d'Educació i Formació Professional.

La empresa adjudicataria deberá subrogar los monitores/as que ya presta servicios en los lotes que se le adjudiquen, de acuerdo a la normativa laboral que sea de aplicación.

Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, acreditando los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos, formará

parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Administración del cumplimiento de aquellos requisitos.

La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento a la Administración.

2. En relación con los trabajadores destinados a la ejecución de este contrato, la empresa contratista asume la obligación de ejercer de manera real, efectiva y continua, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y el pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de los trabajadores en los casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se derivan de la relación contractual entre empleado y empleador.

3. La empresa adjudicataria debe coordinar y supervisar los equipos de monitores.

En caso de ausencia del monitor/a que preste el servicio por cualquier motivo, ya sea de manera puntual por un día o unas horas, por un periodo limitado de tiempo, o porque deje vacante el puesto de trabajo que ocupaba, la empresa adjudicataria deberá sustituirlo el mismo día, o como máximo al día siguiente.

La empresa adjudicataria deberá garantizar el servicio en todo momento, sustituyendo los monitores/as por una persona que reúna las mismas condiciones y aptitudes.

La empresa contratista velará especialmente para que los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

4. Informar a la dirección del centro educativo de la identidad del monitor/a contratado que prestará los servicios, previo a su incorporación. En caso de que se produzca un cambio en el personal, también lo comunicará. Adicionalmente, la empresa facilitará una acreditación a los monitores/as para que pueda identificarse cuando vaya al centro educativo.
5. Disponer de un/a coordinador/a pedagógico/a que supervise el servicio de monitores y que haga visitas periódicas a los centros educativos, de acuerdo a la cláusula quinta de este pliego.
6. Supervisar y hacer el seguimiento de las tareas desarrolladas por los monitores/as. La empresa adjudicataria deberá facilitar a sus trabajadores sistema para que estos informen qué tareas llevan a cabo, como mínimo, mensualmente.

Este sistema deberá incluir las tareas desarrolladas y un campo donde puedan aportar las posibles incidencias u otros comentarios.

El seguimiento de las tareas deberá garantizar en todo momento la confidencialidad del alumnado al que se apoye y en ningún caso se podrá incluir ningún dato que

permite identificarlos ni hacer cualquier tratamiento que implique datos de carácter personal de ningún alumno o personal del centro educativo.

7. La empresa adjudicataria será la responsable de tramitar y conservar la 'Declaración de confidencialidad de los monitores y monitoras y personal de las empresas adjudicatarias del servicio de monitores de apoyo a alumnado con necesidades educativas especiales de los centros públicos de Cataluña que manifiestan dificultades en la autonomía personal, la movilidad, la regulación de la conducta y/o con necesidades educativas en el ámbito de la salud promovido por el Departament d'Educació i Formació Professional de la Generalitat de Catalunya'.
8. Hacer el seguimiento y control del cumplimiento horario y la asistencia al puesto de trabajo de los monitores/as mediante herramientas que garanticen la veracidad de los datos.
9. Hacer el seguimiento de las incidencias, analizarlas y tomar decisiones para darle solución, en caso de recibir quejas o incidencias recurrentes en el funcionamiento o la prestación del servicio de un monitor o monitora, comunicadas por parte de la unidad responsable del contrato.

Habrá que presentar un informe escrito a los servicios territoriales con copia a los servicios centrales d'Educació i Formació Professional describiendo la situación, las actuaciones que se han llevado a cabo, las medidas adoptadas, la justificación de su adecuación y el seguimiento y evaluación posteriores planteadas.

10. La empresa adjudicataria tiene la obligación de mantener una comunicación fluida, mediante la designación de una persona interlocutora, con los centros educativos donde preste servicios y con las diferentes unidades del Departament d'Educació i Formació Professional.

El interlocutor/a tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- Actuar como interlocutor de la empresa contratista ante los centros educativos, los Servicios Territoriales y la Subdirecció General de Planificació i Gestió d'Educació Inclusiva, canalizando, por un lado, la comunicación entre aquél la y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato y, por otro lado, de la Administración, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a estos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- Supervisar el correcto cumplimiento por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tiene encomendadas, así como controlar la asistencia de este personal al puesto de trabajo.
- Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo coordinarse adecuadamente la empresa contratista como el Departament d'Educació i Formació Professional, para no alterar el buen funcionamiento del servicio.

- Informar al Departament d'Educació i Formació Professional sobre las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.
11. La empresa adjudicataria deberá facilitar la información que le solicite el Departament d'Educació i Formació Professional para la verificación del cumplimiento del objeto del contrato, la gestión de las posibles incidencias, así como del cumplimiento de los requisitos y de las obligaciones del contrato.
- La empresa adjudicataria también deberá colaborar y facilitar la información a la entidad de evaluación externa que el Departament d'Educació i Formació Professional contrate, en su caso.
12. En caso de huelga legal, la empresa adjudicataria estará obligada a garantizar la prestación de los servicios mínimos en un 50% salvo que la autoridad laboral disponga de otro modo.
13. La empresa adjudicataria deberá responsabilizarse de todos los aspectos sociales, laborales y fiscales dentro del régimen de trabajo que se establezca de acuerdo siempre con la normativa legal vigente en la materia.
14. La empresa adjudicataria se hará cargo del seguro de responsabilidad civil del personal contratado.

QUINTA.- Coordinador/a pedagógico/a

La empresa adjudicataria debe contar, como mínimo, con un/a coordinador/a pedagógico/a diferente para cada uno de los lotes que tenga adjudicados y que esté en activo durante toda la vigencia del contrato.

El/la coordinador/a pedagógico/a puede ser la misma persona interlocutora prevista en la cláusula 4.9, o una persona diferente.

Será necesario que el/la coordinador/a pedagógico/a:

1. Disponer de como mínimo de una titulación académica universitaria de la rama de las ciencias de la educación, de las ciencias sociales y/o de la salud, como pedagogía, psicología, psicopedagogía, maestro, o sus equivalencias de acuerdo con la normativa vigente, con los conocimientos adecuados para ejecutar el objeto del contrato, para garantizar el perfil pedagógico.
2. Disponer de una sede de trabajo física ubicada en el lote donde presta servicios, o a un máximo de 40 kilómetros, para asegurar la correcta coordinación con los centros educativos y con la Subdirecció General de Planificació i Gestió d'Educació Inclusiva, así como para supervisar el servicio.
3. Disponer de los medios técnicos imprescindibles para desarrollar sus funciones de coordinación. Estos medios deben permitir la comunicación bidireccional con centros educativos y el Departament d'Educació i Formació Professional, ofreciendo un sistema de telefonía. Como mínimo será necesario disponer de un ordenador con acceso a internet y software de comunicación, y una dirección de correo electrónica corporativa.

El coordinador/a pedagógico/a será el responsable de:

1. Supervisar la tarea del monitoreo y dar las indicaciones oportunas a los trabajadores, conjuntamente con la persona interlocutora si son personas diferentes.
2. Realizar visitas periódicas a los centros educativos donde preste servicio los monitores/as.
3. Mantener el contacto continuado con los centros educativos y los Servicios Territoriales de Educación en relación a las tareas que tiene encomendadas, en coordinación con la persona interlocutora si son personas diferentes.
4. En caso de incidencias o quejas del servicio, o cuando la dirección de un centro educativo lo solicite, el/la coordinador/a pedagógico/a deberá organizar una visita presencial al centro.
5. Hacer el seguimiento de la prestación del servicio y de las incidencias con los Servicios Territoriales y los Servicios Centrales, a lo largo de toda la duración del contrato. Y en especial, al inicio de curso escolar haciendo un seguimiento continuado del inicio de la prestación del servicio y de todas las incidencias y demoras que se puedan producir.

SEXTA.- La gestión del servicio de monitores de apoyo

6.1. Proceso de comunicación de la distribución de horas del contrato

Los servicios territoriales (ST) comunicarán a las empresas adjudicatarias la distribución de las horas del contrato entre los centros educativos del territorio indicando: la relación de centros educativos, direcciones, localidades y el número de horas asignadas a cada centro educativo, diferenciando entre las horas ordinarias, las horas en el espacio de mediodía y las horas de monitores en el ámbito de la salud para el alumnado que necesita apoyo intensivo de manera regular y sistemática.

Esta comunicación se hará, como muy tarde, durante el mes de julio, siguiendo las instrucciones y el calendario anual establecido por el Departament d'Educació i Formació Professional.

No se establece un periodo para comunicar las modificaciones en la distribución horaria que se produzcan, dado que se trata de un servicio vivo que debe dar respuesta a las necesidades emergentes. Las direcciones de los centros educativos y los EAP comunicarán estas modificaciones a los servicios territoriales cuando proceda. Asimismo, cualquier modificación que se produzca durante el curso escolar, deberá ser autorizada por la dirección de los servicios territoriales y comunicada a la empresa con suficiente anticipación.

La prestación del servicio se ajustará a la jornada escolar de cada centro educativo.

6.2. Alcance y contexto de desarrollo del servicio

El servicio de apoyo debe facilitar la participación del alumnado en igualdad de condiciones que sus compañeros y compañeras de clase en las salidas escolares esporádicas que realice su grupo clase (colonias, visitas culturales, excursiones,...), de acuerdo con la programación de actividades del centro. No se puede solicitar este apoyo puntual para el alumnado que ya tiene asignado monitores de apoyo con disponibilidad y capacitación para asumir esta tarea, en el mismo día y horario en que se presta el servicio, salvo que la salida exceda el horario de prestación del servicio.

En el caso de los servicios de apoyo extraordinarios en salidas escolares esporádicas que realice su grupo clase, la dirección del centro educativo debe comunicar la programación de las salidas a sus servicios territoriales solicitando el acompañamiento de apoyo con la máxima anticipación posible, estableciendo un mínimo de 30 días antes de la salida o las colonias. Aun así, se recomienda trasladar esta información en los dos períodos siguientes:

- 1º Período para informar de las salidas de todo el curso: del 2 de septiembre hasta el 11 de octubre.
- 2º Período para informar de las salidas del resto de curso: del 8 de enero hasta el 14 de febrero.

Una vez autorizado, los servicios territoriales correspondientes comunicarán a la empresa adjudicataria la planificación de la actividad para que procedan a la gestión del servicio.

El centro educativo asumirá los gastos del personal de apoyo derivados de la actividad (transporte, alojamiento, comida, entradas, etc.) en los mismos términos que para el personal docente.

La empresa contratista acordará con cada centro educativo, de acuerdo con las características del alumno/a y de la actividad, la distribución de las horas de apoyo y, en su caso, los turnos de descanso de los monitores/as de apoyo. Asimismo, durante las salidas de más de un día concretará la duración y distribución de su tiempo libre.

Fuera de los períodos establecidos, las peticiones de apoyo a las salidas se atenderán en función de la viabilidad y disponibilidad del servicio.

6.3. Formación del personal que presta el servicio

Los monitores/as debe cumplir los requisitos previstos en el convenio colectivo del sector de ocio educativo y sociocultural para esta categoría laboral. La empresa adjudicataria deberá responsabilizarse de todos los aspectos sociales, laborales y fiscales, dentro del régimen de trabajo que se establezca, de acuerdo siempre con el Convenio colectivo de trabajo del sector del ocio educativo y sociocultural y la normativa vigente en la materia.

Los monitores/as de apoyo al alumnado con necesidades educativas en el ámbito de la salud deberá disponer del curso de primeros auxilios antes de empezar a prestar el servicio, de acuerdo a la cláusula tercera de este pliego.

6.4. Preinscripción del personal

El personal a subrogar presta este servicio en la categoría de monitor o monitora del ocio del Convenio colectivo del sector del ocio educativo y sociocultural.

El personal a subrogar por la empresa adjudicataria no tiene la consideración de personal al servicio de la Administración ni como funcionario, ni como personal laboral, ni como parte de un contrato administrativo, civil o laboral.

6.5. Facturación del servicio

La facturación de las actuaciones realizadas será mensual e irá acompañada de la relación de los servicios efectivamente prestados.

Paralelamente, la empresa adjudicataria proporcionará una hoja de cálculo editable donde se indique la relación de los servicios efectivamente prestados especificando: el nombre del centro educativo, el código del centro educativo, la localidad, las horas semanales adjudicadas, los días lectivos y las horas totales realizadas, de acuerdo con el modelo pactado con el Departamento de Educación y Formación Profesional. La información se presentará en una tabla para cada tipología de monitores, utilizando una única fila para cada centro educativo, sin diferenciar el nombre del monitor/a que presta el servicio.

Las salidas y las colonias se especificarán en una tabla aparte, dentro de la misma hoja de cálculo, siguiendo las siguientes indicaciones:

- Salidas de un solo día que exceden el horario habitual del monitor/a. Se facturarán las horas realizadas que sobrepasen la jornada semanal asignada.
- Colonias con pernoctación. Cada día con pernoctación se facturarán 12 horas de servicio y, los días sin pernoctación se facturarán 7,5 horas.

Una vez realizado el cálculo, habrá que descontar las horas que el monitor/a tiene asignadas los días que coinciden con las colonias, de tal forma que sólo se facturarán las horas adicionales efectuadas por el monitor/a.

6.6. Prestación defectuosa del servicio

Si el servicio contratado no es satisfactorio o se considera defectuoso debido a alguno de los motivos enumerados en esta cláusula, el centro educativo lo comunicará al responsable del contrato para que la empresa adjudicataria tome las medidas correctivas oportunas y se asegure la correcta prestación del servicio.

Los motivos profesionales que pueden considerarse para informar de que el servicio contratado no es satisfactorio o porque se considere defectuoso pueden ser, entre otros, los siguientes:

1. Impuntualidad, ausencias o abandono del puesto de trabajo de forma recurrente de los monitores/as sin avisar ni notificar de manera recurrente durante la prestación del servicio.
2. Negligencia en la prestación del servicio al alumnado con necesidades educativas especiales a los que atienda. Por ejemplo:
 - a. Dejar al alumno/a solo/a, sin ninguna supervisión del personal docente del centro, o dejar de atender al alumno/a al que está prestando apoyo a pesar de estar presente en el aula o espacio donde se desarrolla la actividad.
 - b. Dormirse durante la prestación del servicio.
 - c. No seguir las pautas de atención marcadas por el personal docente de manera recurrente y habitual.
 - d. Negarse a realizar cambios de pañales o elementos de higiene personal del alumnado al que atienden, cuando sea necesario.
 - e. Abandonar el aula donde debe prestar el apoyo al alumnado sin justificación, de manera habitual.
3. Faltas relacionadas con la actitud y la conducta. Por ejemplo:
 - a. Hacer uso del móvil durante la prestación del servicio de manera habitual.
 - b. Faltas de respeto recurrentes, tanto en vocabulario como en tono, hacia el alumnado, familias y/o el resto de personal del centro educativo. Escribir y/o poner en evidencia al alumnado se consideran faltas de respeto.
 - c. Agresiones a cualquier persona de la comunidad educativa.
 - d. Interferir habitualmente en el normal desarrollo de la actividad docente.
 - e. Contradecir las indicaciones y/o decisiones tomadas por el personal docente a cargo del alumnado.
4. Negligencia en la salud y seguridad del alumnado. Por ejemplo:
 - a. No actuar cuando se dan signos de alerta en alumnado con necesidades educativas en el ámbito de la salud, de acuerdo a las pautas marcadas en el plan consensuado del alumno/a, ni avisar al personal docente del centro.
 - b. No actuar cuando el alumno/a al que esté apoyando se escape sin control dentro del recinto escolar, o intente abandonar el centro en horario escolar sin supervisión de un adulto.
 - c. No actuar cuando el alumno/a pueda poner en riesgo su integridad física, o la de los demás.

5. Negligencia en la confidencialidad y privacidad de los datos e información a los que tenga acceso por su tarea. Por ejemplo:
 - a. Comunicar y/o facilitar información del alumno a la familia o a cualquier otro miembro de la comunidad educativa que no esté al cargo del alumno/a, sin la autorización ni presencia del personal docente.
 - b. Compartir información sobre el alumnado al que atiende y/o su familia con personas externas al equipo docente del centro educativo.
 - c. Lectura sistemática de la agenda del alumno/a sin consentimiento del personal docente.
 - d. Extraer datos del alumnado del centro por cualquier motivo, sin el consentimiento explícito y por escrito de la familia y del centro educativo.
6. Cualquier actuación que pueda considerarse que vulnera los derechos del alumnado.

La empresa adjudicataria tendrá derecho a hacer las alegaciones que considere oportunas.

SÉPTIMA.- Seguimiento y evaluación del servicio

La empresa adjudicataria mantendrá una comunicación continuada con la unidad responsable del contrato con el fin de garantizar una buena prestación del servicio. Es de vital importancia que haya colaboración entre los diferentes agentes implicados, una comunicación fluida y el establecimiento de sistemas de intercambio de información actualizada para una gestión del servicio eficaz y eficiente y una rápida resolución de las incidencias.

La evaluación se considera un elemento clave para el buen desarrollo del servicio y la mejora continua en la prestación, por este motivo, al finalizar cada curso escolar, máximo el día 15 de julio de cada año, la empresa deberá aportar a los servicios centrales de Educación una memoria final de prestación del servicio donde constará.:

- Datos totales (número de centros atendidos, número de alumnado por centro diferenciando si son horas ordinarias, horas en el espacio de comedor u horas de atención a la salud, así como el total de horas realizadas).
- Las tareas de coordinación realizadas.
- El número y la tipología de incidencias que ha tenido el servicio, así como su resolución, indicando el tiempo de resolución.
- La formación realizada para los monitores/as: nombre del curso, duración, número de monitores y monitoras del servicio que han participado y número de monitores y monitoras del servicio que certificado.
- Valoración del servicio prestado.

OCTAVA.- Régimen de incumplimientos.

En este apartado se definen los incumplimientos que pueden ser objeto de penalización clasificadas en función de su gravedad, así como las penalidades correspondientes.

Los incumplimientos se clasifican atendiendo a su gravedad en leves, graves o muy graves.

a) Incumplimientos leves:

- La falta de comunicación, la falta de respuesta a las peticiones de información o dar respuestas no ajustadas a lo solicitado por la unidad responsable del seguimiento del servicio en un periodo superior a 10 días.
- La falta de comunicación a los centros educativos del nombre y apellidos del personal que ofrecerá el servicio, en como mínimo un 10% de los centros educativos del lote.
- No sustituir a un profesional en caso de ausencia, por un periodo limitado de tiempo, o porque deje vacante el puesto de trabajo que ocupaba, de acuerdo a la cláusula cuarta.
- La falta de seguimiento y coordinación del servicio de monitores adjudicada, según las condiciones establecidas en los pliegos de cláusulas administrativas y en las cláusulas cuarta, quinta y sexta de los pliegos técnicos, cuando se considere que no tiene repercusión directa sobre el alumnado destinatario del servicio.
- Omisión o no actuación en caso de una prestación defectuosa del servicio, de acuerdo a la cláusula 6.6 de estos pliegos en la tipología de prestaciones defectuosas previstas en los apartados 1, 2 y 3.

Sólo se dará este incumplimiento cuando el/la coordinador/a pedagógico/a no realice actuaciones a efecto de corregir el motivo que ha provocado la incidencia o queja.

También existirá este incumplimiento si, a pesar de realizar actuaciones, el motivo que ha provocado la incidencia o queja no se corrige.

Se entenderá que existe omisión o no actuación de carácter leve en la prestación defectuosa del servicio, excepto cuando se trate de situaciones que puedan considerarse negligencia en la salud y seguridad del alumnado, en la confidencialidad y privacidad de los datos e información a los que tenga acceso por su labor, y en cualquier actuación que pueda considerarse maltrato al alumnado al cual se atiende, que serán incumplimientos graves.

- Por toda la duración del contrato, excepto al inicio de curso, la falta de cobertura del servicio por la no sustitución de las bajas o ausencias, así como la no cobertura de las nuevas asignaciones en un plazo de entre 7 y 15 días naturales, por causas imputables al contratista.

- La falta de entrega de la documentación establecida en los pliegos, como por ejemplo, las memorias de evaluación anual. En caso de que haya una entrega parcial donde falte información esencial, la empresa dispondrá de 10 días para subsanarlo desde la notificación electrónica correspondiente, en caso contrario, se entenderá como falta grave.

b) Incumplimientos graves:

- Omisión o no actuación en caso de una prestación defectuosa del servicio, de acuerdo a la cláusula 6.6 de estos pliegos en la tipología de prestaciones defectuosas previstas en los apartados 4, 5 y 6.

Se entenderá que existe omisión o no actuación cuando el/la coordinador/a pedagógico/a no realice actuaciones a efecto de corregir el motivo que ha provocado la incidencia o queja.

También existirá este incumplimiento si a pesar de realizar actuaciones, el motivo que ha provocado la incidencia o queja no se corrige.

Se entenderá que existe omisión o no actuación de carácter grave en la prestación defectuosa del servicio cuando se trate de situaciones que puedan considerarse negligencia en la salud y seguridad del alumnado, en la confidencialidad y privacidad de los datos e información a los que tenga acceso por su labor, y en cualquier actuación que pueda considerarse maltrato al alumnado al que se atiende.

- El incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución establecidas en los pliegos de cláusulas administrativas.
- La no cobertura de las horas asignadas al inicio del curso se entenderá como una demora en la ejecución. Se entenderá que existe este incumplimiento para las horas comunicadas, como máximo, el 15 de julio en los siguientes términos:
 - La no cobertura de como mínimo el 70% de las horas asignadas durante los primeros 10 días naturales del curso escolar.
 - La no cobertura de como mínimo el 85% de las horas asignadas entre el 11º y el 20º día natural del curso escolar.
 - La no cobertura de como mínimo el 90% de las horas asignadas entre el 21º y el 35º día natural del curso escolar.
 - La no cobertura de como mínimo el 95% de las horas asignadas entre el 36º y el 44º día natural del curso escolar.
 - La no cobertura total de las horas asignadas pasados 45 días naturales desde el primer día de inicio del curso.

- La no cobertura del servicio por la no sustitución o cobertura de las plazas vacantes en un plazo máximo 21 días naturales por causas imputables al contratista.
- La falta de seguimiento y coordinación del servicio de monitores adjudicada, según las condiciones establecidas en los pliegos de cláusulas administrativas y en las cláusulas cuarta, quinta y sexta de los pliegos técnicos.
- El incumplimiento continuado y recurrente de las tareas previstas por las figuras de coordinación pedagógica y de la persona interlocutora.
- La falta de comunicación, la falta de respuesta a las peticiones de información o dar respuestas no ajustadas a lo solicitado por la unidad responsable del seguimiento del servicio en un periodo superior a 20 días.
- Acumulación de 3 faltas leves.

c) Incumplimientos muy graves:

- Se considerará incumplimiento muy grave la no prestación del servicio de forma reiterada, de como mínimo el 7% de las horas semanales asignadas, por causas imputables al contratista, en un plazo superior a los 21 días, cuando no sean incumplimientos graves o leves.
- Vulnerar los derechos de protección de datos de carácter personal, de protección del menor, de las personas con discapacidad o cualquier otra normativa que proceda, y en especial todo lo recogido en las cláusulas séptima y octava de este pliego.

El personal que preste el servicio no puede compartir información relativa a las personas beneficiarias del servicio y debe mantener la confidencialidad sobre los asuntos de los que tengan conocimiento por razón de este servicio.

- Acumulación de 3 faltas graves.

NOVENA.- Protección de datos de carácter personal

El servicio se presta de manera que no se produce ningún tratamiento de datos personales, de manera automatizada o no automatizada, que estén destinadas a ser incluidas en un fichero, por lo tanto, el tratamiento queda fuera del ámbito de aplicación del RGPD y la LOPDGDD (Art. 2.1 Ámbito aplicación material del RGPD)

En caso de que la empresa adjudicataria de manera incidental y puntual haga un tratamiento de los datos del alumnado, será responsable de estos tratamientos y quedará sometida al RGPD y la LOPDGDD.

DÉCIMA.- Protección del menor

La entidad adjudicataria debe garantizar que su personal, sea propio o externo, cumplirá la normativa vigente en materia de protección del menor, y concretamente, el requisito que determina el apartado 5 del artículo 13 de la Ley orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, de modificación parcial del código civil y de la Ley de enjuiciamiento civil. En este sentido, todas las personas que por su trabajo tengan contacto habitual con menores deberán disponer de los certificados legalmente establecidos para acreditar que no han sido condenados por sentencia firme por ningún delito contra la libertad e indemnidad sexual o tráfico de seres humanos.

La empresa adjudicataria deberá presentar una declaración responsable conforme dispone del certificado negativo del Registro central de delincuentes sexuales, que acredita que el personal destinado a la ejecución del contrato no ha sido condenado por sentencia firme por ningún delito contra la libertad y la indemnidad sexual.

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