

## PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER AL SERVEI D'ATENCIÓ DE LES SALES D'ESTUDI MUNICIPALS (Casa Amiguët i CRAI) DE VILAFRANCA DEL PENEDÈS, segons expedient número 9/2025/1408

### 1- OBJECTE DEL CONTRACTE.

L'objecte del contracte és la prestació del servei d'atenció presencial i suport a l'ús de les dues sales d'estudi municipals de Vilafranca del Penedès, en el marc dels equipaments i serveis destinats a la joventut recollits en el Pla Local de Joventut vigent.

Aquest servei inclou la gestió dels i de les professionals encarregats/des de l'atenció directa als dos espais habilitats per a l'estudi: la Casa Amiguët (carrer de la Palma, 24, 1r pis) i el CRAI (carrer Amàlia Soler, 27).

El present contracte es reserva a empreses d'inserció. El servei haurà de desenvolupar-se mitjançant un projecte específic d'inserció sociolaboral que promogui l'ocupació de persones en risc o situació d'exclusió social.

A fi i efecte de garantir la correcta execució l'adjudicatari presentarà a l'inici del contracte el **Projecte d'inserció sociolaboral**, d'acord amb les condicions especials d'execució previstes al plec. Aquest haurà d'incloure com a mínim:

- Model d'incorporació i acollida de les persones en procés d'inserció
- Sistemes de formació inicial i acompanyament al lloc de treball
- Pla de seguiment individualitzat
- Coordinació amb serveis públics de referència del territori
- Equips tècnics especialitzats implicats

### 2. CONTEXT INSTITUCIONAL I DE SERVEI

Les sales d'estudi municipals de Vilafranca del Penedès formen part de la xarxa d'equipaments gestionats pel servei de Joventut de l'ajuntament, com a recursos de suport a l'estudi, a l'acompanyament educatiu i a l'emancipació juvenil. Aquest servei s'alinea amb els objectius del Pla Local de Joventut i té per finalitat oferir espais adequats per a l'estudi autònom fora de l'horari escolar, especialment orientats a la població jove que cursa estudis post obligatoris.

Els espais que formen part d'aquest servei són:

- **La Casa Amiguët**, ubicada al primer pis de l'edifici del carrer de la Palma, 24, consolidada com a sala d'estudi estable oberta durant tot el curs.
- **El CRAI Vilafranca**, ubicat a l'edifici de l'antiga Enològica, que des de l'any 2022 acull la seu de la **Facultat d'Infermeria de la Universitat Rovira i Virgili (URV)**. Aquest espai actua tant com a sala d'estudi vinculada al servei municipal de Joventut com a **Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la**

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a [www.vilafranca.cat/validacio](http://www.vilafranca.cat/validacio)

Codi validació document:  
**15702200617434177243**



**Investigació (CRAI)** de la pròpia universitat (d'acord amb el conveni de col·laboració entre ambdues institucions actualment vigent).

El CRAI de la URV és un model integrat de suport a l'aprenentatge i la recerca universitària, que combina serveis de biblioteca, formació en competències transversals, assessorament per a l'elaboració de treballs acadèmics i suport especialitzat a la comunitat investigadora.

Aquest contracte regula l'atenció presencial i l'acompanyament bàsic a les persones usuàries de les dues sales d'estudi, així com la dinamització informativa juvenil i la coordinació del servei amb els altres recursos educatius i informatius del municipi. El funcionament de les sales es complementa amb els serveis de biblioteques de la vila, amb qui es coordinen horaris i usos especialment durant els períodes d'exàmens.

### 3.- OBJECTIUS ESPECÍFICS

L'objectiu general del present contracte és garantir un servei d'atenció i dinamització bàsica a les dues sales d'estudi municipals de Vilafranca del Penedès, amb una orientació prioritària a les necessitats de la població jove en etapa educativa.

Aquest servei té la funció de reforçar l'oferta d'espais per a l'estudi fora de l'horari lectiu, facilitar l'accés a la informació juvenil de forma descentralitzada i complementar el funcionament dels serveis bibliotecaris municipals, especialment durant els períodes d'alta demanda derivada dels exàmens.

Els objectius específics del contracte són els següents:

1. Assegurar l'obertura i l'atenció presencial de les dues sales d'estudi, proporcionant un entorn adequat, segur i tranquil per a l'estudi autònom, especialment per a joves d'estudis post obligatoris i universitaris.
2. Adaptar els horaris del servei a les necessitats del calendari acadèmic, amb franges d'atenció regular durant el curs i ampliacions puntuals durant els períodes d'exàmens (hivern i final de curs).
3. Oferir una primera atenció informativa a les persones usuàries de les sales d'estudi, detectant possibles necessitats d'orientació o acompanyament i, si escau, realitzant derivacions cap als serveis especialitzats del Servei de Joventut:
  - Servei d'Informació i Assessorament per a Joves (SIAJ),
  - Programa d'informació i dinamització als centres d'educació secundària (PIDCES), Espai Jove La Nau,...
4. Dinamitzar i mantenir actius els punts d'informació juvenil ubicats a les sales d'estudi (cartelleres, expositors, plafons digitals o altres formats), vetllant per la seva actualització i orientació temàtica.

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a [www.vilafranca.cat/validacio](http://www.vilafranca.cat/validacio)

**Codi validació document:**  
**15702200617434177243**



5. Vetllar pel bon ús de les instal·lacions, el compliment de les normes bàsiques de convivència i la detecció d'incidències o necessitats de manteniment, informant rigorosament al Servei de Joventut.
6. Afavorir la coordinació amb altres serveis educatius i culturals del municipi, especialment amb els serveis bibliotecaris, amb l'objectiu de maximitzar la complementarietat i eficàcia de l'oferta pública d'espais d'estudi.
7. Donar suport al funcionament del CRAI Vilafranca com a espai compartit entre el servei municipal de Joventut i la URV, tot adaptant els horaris d'atenció a les necessitats específiques de l'alumnat de la Facultat d'Infermeria, i garantint la complementarietat amb els serveis propis del Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació.

#### **4.- DESCRIPCIÓ DEL SERVEI I FUNCIONS DEL CONTRACTISTA**

L'empresa o entitat adjudicatària serà responsable de garantir la prestació del servei d'atenció presencial i dinamització bàsica a les dues sales d'estudi municipals de Vilafranca del Penedès: Casa Amiguet i el CRAI de Vilafranca, segons el calendari i horaris definits pel servei de Joventut i d'acord amb els objectius descrits al present plec. El servei inclou les següents funcions i tasques:

##### **4.1. Gestió operativa i atenció a les sales d'estudi**

- Obertura i tancament de les sales d'estudi, activació i desactivació de sistemes de seguretat i control de climatització, si escau.
- Atenció i suport a les persones usuàries durant l'horari d'obertura, vetllant per l'acollida, la informació bàsica i l'ús correcte dels espais.
- Garantir el compliment de les normes de convivència i l'ambient òptim per a l'estudi (silenci, respecte, higiene...).
- Dinamització de l'espai informatiu juvenil de les sales (cartelleres, expositors, etc.), assegurant-ne l'actualització i la presentació ordenada.
- Gestió dels serveis complementaris disponibles a les sales:
  - Punts d'accés a Internet i a la xarxa Wi-Fi (incloent informació sobre l'ús i claus d'accés)
  - Impressores o altres dispositius (si escau) o Espai d'estudi grupal (només a Casa Amiguet)
- Seguiment i registre de l'activitat del servei: control d'afluència, recollida de dades estadístiques (edat, gènere, franja horària, serveis utilitzats...) i detecció d'incidències.

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a [www.vilafranca.cat/validacio](http://www.vilafranca.cat/validacio)

PLAN\_GEN\_SIGN  
9/2025/1408

**Codi validació document:  
15702200617434177243**



- Coordinació operativa amb el personal tècnic de la URV en el cas del CRAI Vilafranca:

En aquest equipament, durant dues franges setmanals de matí, el servei d'atenció és cobert per personal propi de la Universitat Rovira i Virgili.

En aquestes franges no hi haurà personal del servei adjudicat, però caldrà establir una relació fluïda de coordinació funcional amb aquest personal universitari, per garantir la continuïtat informativa, la bona gestió compartida de l'espai i la detecció conjunta de possibles incidències.

#### **4.2. Coordinació, seguiment i suport a la gestió del servei**

L'empresa adjudicatària haurà de garantir una coordinació fluida i contínua amb el servei de Joventut de l'Ajuntament de Vilafranca del Penedès, com a responsable del servei. Les funcions específiques que ha de complir en aquest àmbit inclouen:

##### a) Coordinació i seguiment tècnic

- Participació en les reunions periòdiques de seguiment del servei convocades pel servei de Joventut.
- Designació d'un/a coordinador/a de servei per part de l'empresa adjudicatària com a referent tècnic operatiu davant l'administració, responsable de l'organització interna del servei i de la supervisió de l'equip de professionals.
- Presentació, a l'inici de cada curs escolar, d'una proposta horària detallada d'atenció a les sales d'estudi, ajustada als calendaris acadèmics i a les necessitats específiques d'estudi, que haurà de ser validada pel servei gestor.

##### b) Sistemes de registre, avaluació i informes

- Elaboració i enviament mensual de registres d'ús de les dues sales d'estudi (nombre de persones usuàries, franges horàries, perfils d'edat/gènere, serveis utilitzats...).
- Recollida i trasllat de les incidències detectades en relació amb:
  - El funcionament general del servei o El comportament de les persones usuàries
  - El manteniment dels espais i equipaments (Wi-Fi, impressió, climatització, neteja, seguretat...)
- Elaboració d'una memòria anual de gestió, que inclogui:
  - Dades quantitatives d'ús i cobertura o Valoració qualitativa del servei.
  - Resultats d'una enquesta de satisfacció a les persones usuàries, elaborada amb el suport o validació del servei de Joventut.

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a [www.vilafranca.cat/validacio](http://www.vilafranca.cat/validacio)

**Codi validació document:  
15702200617434177243**



- Propostes de millora organitzativa o funcional, detectades a partir de l'experiència directa

c) Derivació i coordinació d'imprevistos, urgències i situacions excepcionals

- Comunicació ràpida i efectiva amb el servei de Joventut davant situacions d'urgència o incidències greus, a través dels canals establerts per l'Ajuntament

## **5.- RECURSOS HUMANS**

L'empresa o entitat adjudicatària haurà d'aportar els recursos humans necessaris per garantir el correcte funcionament del servei d'atenció a les dues sales d'estudi municipals, segons el calendari i horaris establerts, i d'acord amb les funcions definides en aquest plec.

El personal adscrit al servei ha de disposar de les competències i actituds adequades per desenvolupar una atenció responsable, pròxima i eficaç a les persones usuàries, especialment joves, així com capacitat d'organització i iniciativa en el manteniment i dinamització dels espais.

### **5.1. Coordinador/a del servei**

L'empresa haurà de designar una persona coordinadora de servei, integrada a la seva organització, que actuarà com a referent tècnic del contracte davant l'Ajuntament i responsable de la gestió global del servei. Les seves funcions seran:

- Vetllar pel compliment de les condicions d'execució del contracte.
- Organitzar els calendaris de treball i cobertures del personal (jornades, torns, substitucions...).
- Informar l'ens contractant de qualsevol modificació en la composició de l'equip de treball.
- Assegurar el seguiment del servei, traslladar les incidències i participar en les reunions de coordinació amb el servei de Joventut.
- Donar suport i orientació a l'equip d'informadors/es per garantir una intervenció de qualitat i alineada amb els objectius del servei.

### **5.2. Informadors/es de sales d'estudi**

El nombre d'informadors/es s'haurà d'ajustar a la cobertura dels horaris i sales establerts, tot garantint la presència mínima necessària en cada franja.

El perfil professional de l'informador/a ha de poder assumir les funcions següents:

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a [www.vilafranca.cat/validacio](http://www.vilafranca.cat/validacio)

**Codi validació document:  
15702200617434177243**





- Atenció i orientació bàsica a les persones usuàries de les sales.
- Vigilància i manteniment de les condicions de silenci i convivència.
- Control i registre estadístic de l'ús del servei.
- Suport a l'ús dels serveis disponibles (Wi-Fi, impressió, espai grupal...).
- Actualització i dinamització dels espais informatius.
- Derivació de consultes o demandes cap als serveis especialitzats de joventut.
- Detecció i comunicació d'incidències a l'equip coordinador i al servei municipal.

El personal adscrit haurà de conèixer el funcionament bàsic dels recursos juvenils de Vilafranca del Penedès, especialment el SIAJ, el PIDCES, l'Espai Jove La Nau i el CRAI, per tal de poder orientar adequadament la derivació informativa.

## 6.- CALENDARI I HORARIS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la cobertura horària del servei d'atenció a les dues sales d'estudi municipals durant tot el curs escolar, segons els criteris i períodes que s'indiquen a continuació, tot ajustant-se a les necessitats de la població jove i a la planificació del Servei de Joventut.

### 6.1. Horari habitual

L'horari habitual de funcionament de les sales d'estudi és el següent (pot estar subjecte a actualització per part del servei gestor, d'acord amb l'avaluació del curs anterior i les necessitats detectades):

#### ■ Casa Amiguet

De dilluns a divendres  
De 16.30 h a 21.30 h

#### ■ CRAI Vilafranca

De dilluns a divendres  
De 9.00 h a 20.00 h

Anotació: Dos matins a la setmana, l'atenció és a càrrec del personal tècnic de la URV (no es requereix presència de personal de l'empresa adjudicatària). La resta d'horari serà cobert per l'empresa adjudicatària segons la planificació acordada amb el Servei de Joventut.

El calendari detallat d'horaris de cada curs serà establert en coordinació amb el servei de Joventut i s'aprovarà abans de la segona quinzena de setembre, mitjançant la presentació d'una proposta horària per part de l'adjudicatari.

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a [www.vilafranca.cat/validacio](http://www.vilafranca.cat/validacio)

**Codi validació document:**  
**15702200617434177243**





## 6.2. Horari d'ampliació (períodes d'exàmens)

Amb motiu de les convocatòries ordinàries d'exàmens d'hivern i primavera, s'ampliarà l'horari d'atenció a les sales d'estudi per donar resposta a la major demanda d'espai per a l'estudi intensiu.

### Horari ampliat de les dues sales (Casa Amiguet i CRAI):

- De dilluns a diumenge
- De 9.00 h a 14.00 h i de 16.00 h a 22.00 h

### Períodes d'ampliació habituals (orientatius):

- Exàmens finals d'hivern:** entre finals de desembre i finals de gener
- Exàmens finals de primavera:** entre finals de maig i finals de juny

Les dates concretes s'ajustaran als calendaris acadèmics anuals, especialment de la URV i altres universitats públiques catalanes, i seran comunicades amb antelació per part del Servei de Joventut.

## 6.3. Període d'estiu

Durant el mes de juliol, es mantindrà oberta una única sala d'estudi municipal, amb l'objectiu de donar cobertura a les necessitats d'estudi de joves que preparin proves de recuperació, exàmens, oposicions o altres processos formatius específics.

L'horari d'atenció durant aquest període serà de dilluns a divendres, en horari de matins o tardes, amb un màxim de 5 hores diàries. L'horari concret s'ajustarà a les necessitats del servei i es determinarà tenint en compte la coordinació i complementarietat horària amb el servei municipal de biblioteques.

En cas que la sala habilitada sigui el CRAI Vilafranca, la cobertura del servei es realitzarà de manera compartida entre el personal de l'empresa adjudicatària i el personal tècnic de la Universitat Rovira i Virgili (URV), seguint la distribució següent:

- De dilluns a dimecres: servei cobert per personal de l'empresa adjudicatària
- Dijous i divendres: servei cobert per personal de la URV

Aquesta distribució podrà ser revisada i actualitzada anualment d'acord amb les necessitats de funcionament del servei, la coordinació amb la URV i els criteris establerts pel Servei de Joventut.

Durant el mes d'agost, ambdues sales d'estudi restaran tancades.

## 6.4. Dies d'horari reduït i dies festius

- Els dies 5 de gener, 23 de juny, 24 i 31 de desembre, l'horari de tancament serà a les **20.30 h**.
- Els **dies festius oficials i locals**, les sales romandran tancades.

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a [www.vilafranca.cat/validacio](http://www.vilafranca.cat/validacio)

PLAN\_GEN\_SIGN  
9/2025/1408

**Codi validació document:**  
**15702200617434177243**



## 6.5. Previsió d'hores anuals

La previsió estimada d'hores anuals per al servei d'atenció a les sales d'estudi municipals es calcula en funció dels diferents períodes de funcionament previstos al llarg de l'any: horari habitual, ampliacions durant els períodes d'exàmens universitaris, període d'estiu i dies especials amb horari reduït.

D'acord amb l'anàlisi dels calendaris acadèmics i l'experiència acumulada en cursos anterior, la previsió orientativa d'hores anuals és la següent:

### 1. Càlcul d'Hores Anuals per a l'Espai 1: Casa Amiguet

	Hores/dia	Dies/setmana	Hores/setmana	Setmanes/any	Hores/any
Horari habitual	5,00	5	25	34	850
Exàmens	11	7	77	10	770
Horari reduït	9,5	4 dies			-6
Vacances	0	0	0	8	0
				<b>52</b>	<b>1.614</b>

### 2. Càlcul d'Hores Anuals per a l'Espai CRAI

	Hores/dia	Dies/setmana	Hores/setmana	Setmanes/any	Hores/any
Horari habitual	11,00	3	33	34	1122
Horari coordinat					
URV	6	2	12	34	408
Exàmens	11	7	77	10	770
Horari reduït	9,5	4 dies			-6
Vacances juliol	5	3	15	4	60
				<b>82</b>	<b>2.354</b>
<b>TOTAL</b>					<b>3.968</b>

Aquesta previsió es considera **orientativa** i pot ser ajustada lleugerament cada curs en funció de:

- L'evolució dels calendaris acadèmics oficials
- La distribució efectiva dels períodes d'exàmens,
- La planificació anual del servei de Joventut.

Aquesta previsió pot variar en funció de les necessitats d'adaptació del servei, però en cap cas l'empresa adjudicatària podrà reduir el nombre total d'hores anuals previstes sense autorització expressa del Servei de Joventut.

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a [www.vilafranca.cat/validacio](http://www.vilafranca.cat/validacio)

PLAN\_GEN\_SIGN  
9/2025/1408

**Codi validació document:  
15702200617434177243**





## **7.- SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI**

Amb la finalitat de garantir la qualitat i el bon funcionament del servei, l'empresa adjudicatària haurà de participar activament en les accions de seguiment i avaluació definides pel servei de Joventut de l'Ajuntament de Vilafranca del Penedès.

Aquest seguiment permetrà valorar el grau de compliment dels objectius establerts, detectar possibles incidències i identificar millores per optimitzar la prestació del servei.

### **7.1. Coordinació tècnica i reunions de seguiment**

- L'empresa haurà de designar una persona coordinadora de servei com a interlocutora amb el servei de Joventut.
- Es preveuen com a mínim dues reunions anuals de seguiment tècnic, una a l'inici i una altra al final del curs, sense perjudici d'altres trobades puntuals quan es consideri necessari.
- Aquestes reunions serviran per avaluar el funcionament del servei, revisar els indicadors d'activitat i valorar propostes de millora.

### **7.2. Registres i informes periòdics**

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar mensualment els següents documents:

- Registre de persones usuàries i usos de les sales, que inclogui com a mínim:
  - Nombre de persones ateses per dia i franja horària o Distribució per edat i gènere.
  - Serveis utilitzats (Wi-Fi, impressió, espais grupals, etc.)
- Relació d'incidències produïdes durant el mes, tant pel que fa al funcionament del servei com al manteniment dels espais i equipaments.

Aquestes dades s'hauran de facilitar en format digital.

### **7.3. Memòria de curs i avaluació final**

En finalitzar cada curs acadèmic, l'empresa haurà de lliurar una memòria anual del servei, que inclogui:

- Resum estadístic d'activitat (persones usuàries, serveis, horaris...)
- Valoració qualitativa per part de l'equip de professionals
- Recull i anàlisi d'incidències
- Resultats de l'enquesta de satisfacció a les persones usuàries (a elaborar amb validació prèvia del Servei de Joventut)
- Propostes de millora per al següent curs

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a [www.vilafranca.cat/validacio](http://www.vilafranca.cat/validacio)

**Codi validació document:  
15702200617434177243**



Aquesta memòria es presentarà com a màxim durant el mes de juliol.

#### **7.4. Indicadors de seguiment**

Els indicadors principals que es tindran en compte per avaluar el servei són:

- Nivell de cobertura horària i compliment del calendari previst
- Nivell d'ús del servei (quantitatiu)
- Grau de satisfacció de les persones usuàries
- Qualitat en la gestió de la informació i la coordinació amb el servei de Joventut
- Capacitat de resposta davant d'incidències i actitud proactiva de millora

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a [www.vilafranca.cat/validacio](http://www.vilafranca.cat/validacio)

PLAN\_GEN\_SIGN  
9/2025/1408

**Codi validació document:**  
**15702200617434177243**

