



**INFORME TÈCNIC DEL SERVEI DE MONITORATGE DE SUPORT A ALUMNAT
AMB NECESSITATS EDUCATIVES ESPECIALS DELS CENTRES PÚBLICS DE
CATALUNYA QUE MANIFESTEN DIFICULTATS EN L'AUTONOMIA PERSONAL,
LA MOBILITAT, LA REGULACIÓ DE LA CONDUCTA I/O AMB NECESSITATS
EDUCATIVES EN L'ÀMBIT DE LA SALUT. EXPEDIENT ED-2026-5, LOT 1.**

Informe relatiu a l'apartat K.1) criteris d'adjudicació pel lot 1 per la valoració dels quals requereix un judici de valor.

D'acord a l'apartat K.1) esmentat, la valoració màxima dels criteris d'adjudicació la valoració dels quals requereix un judici de valor pot ser de fins a 48 punts.

S'han presentat tres entitats:

- Bàsic Serveis Educatius S.L., d'ara endavant, Bàsic.

1. BÀSIC SERVEIS EDUCATIUS S.L.

Puntuació total: 45,65 punts

En relació amb l'oferta tècnica presentada per Bàsic es donen les puntuacions següents:

K.1.A) ESTRUCTURA I ORGANITZACIÓ.

Puntuació màxima: fins a 10 punts. Puntuació atorgada: 9,5 punts.

a.1) Equip de gestió

Puntuació màxima: fins a 5 punts. Puntuació atorgada: 4,5 punts.

En primer lloc, Bàsic presenta la seva experiència en l'àmbit del contracte, els valors de l'empresa, la perspectiva de gènere que s'aplica en tots els àmbits i el compromís de qualitat per un servei *"igualtat, inclusiu i respectuós amb la diversitat de gènere"* i en contribuir a *"la construcció d'entorns escolars més justos i cohesionats"*.

Es valora positivament aquesta primera introducció atès que, entre altres, la Llei 17/2015, de 21 de juliol d'igualtat efectiva de dones i homes els poders públics han d'aplicar la perspectiva de gènere en les actuacions, a tots els nivells i a totes les etapes.

No obstant això, aquesta part no es puntua atès que no s'ha inclòs detallat en els criteris d'adjudicació que requereixen un judici de valor.

L'equip de gestió de Bàsic inclou:

- Un director tècnic.

- Un cap de coordinació pedagògica.
- Una coordinadora pedagògica per a cada lot, que esdevindrà la persona interlocutora.
- Un tècnic de selecció i formació, que disposarà d'un tècnic de suport per a cada lot.
- Una infermera col·legiada, que assessorarà les coordinadores pedagògiques i els monitors que ho puguin requerir. Tindrà una línia directa habilitada per resoldre consultes dels monitors i monitores.

Respecte les funcions que s'havien d'especificar:

- **la selecció i contractació de personal** → es detalla que hi ha un tècnic de selecció i formació i les seves funcions principals. Es coordina amb els Departaments de Formació i Recursos Humans de l'empresa. Atenent que s'indica que disposarà d'un tècnic de suport per cada lot, i que l'empresa indica que disposa d'un Departament de Formació, es valora que es respon adequadament a les necessitats del contracte.
- **la coordinació i gestió del servei** → es detalla àmpliament la coordinació i gestió que proposa Bàsic. L'estructura jeràrquica és clara i les funcions de cada persona de l'equip estan delimitades. Consten 2 persones pel global del servei i número de lots que es puguin adjudicar, i una persona addicional en exclusiva per cada lot d'acord als requeriments del Plec de Prescripcions Tècniques. Es valora que aquesta dedicació respon als requeriments que s'han establert per garantir el servei i la qualitat esperada.
- **la gestió econòmica i pressupostària del servei** → només consta aquesta funció entre totes les que exerceix el director tècnic del servei, de qui s'indica que *"és el màxim responsable, en l'àmbit operatiu, de garantir tant la correcta execució del servei com la gestió econòmica"*. No es justifica suficientment que es podrà desenvolupar aquesta funció atès l'elevat volum de responsabilitats que assumeix el càrrec de director tècnic. Per tant, es valora que aquesta funció no està suficientment justificada.
- **la formació del personal** → exerceixen aquesta tasca tant el cap de coordinació pedagògica com la mateixa persona responsable de la selecció i contractació de personal. El cap de coordinació pedagògica és responsable de coordinar els programes de formació i de convocar i conduir reunions formatives i de seguiment. El tècnic de selecció i formació coordina, implementa i segueix el pla de formació. També es coordina amb el Departament de Formació. El volum de personal és molt elevat, però atès que s'indica que es disposa d'un departament dedicat a la formació, i que les funcions de planificació i coordinació del pla formatiu són les que exerceixen els responsables de la gestió del servei, es valora positivament.

Bàsic indica que compta amb la infermera col·legiada, que és un perfil que aporta valor afegit al servei. No es detallen les seves funcions ni responsabilitats ni quina serà la seva dedicació horària en aquest servei.

Es detalla àmpliament les funcions de cadascun dels membres de l'equip de gestió que aporta Bàsic, excepte de la infermera col·legiada, i tots ells disposen d'una dedicació horària en jornada completa.

Per tant, totes les funcions s'han inclòs, però no es detalla ni justifica comptar amb suficient personal per exercir la gestió econòmica i pressupostària. Es disposa de personal suficient per contractar, gestionar el servei, coordinar personal, etc. Però aquesta dedicació de recursos humans no és proporcional amb la dedicació del control pressupostari i de la gestió econòmica. Tampoc s'estima que sigui proporcional amb el volum econòmic del lot en qüestió.

Per tot això, dels 3 punts màxims amb els quals es valora aquest primer aspecte, se n'assignen 2,5.

En segon lloc, aquest apartat també es valora l'experiència i coneixement del personal.

Respecte la formació del personal, es valora de la següent manera:

Càrrec	Titulacions a valorar	Puntuació
Director tècnic	Diplomat en Educació Social. Atès que un diplomad és equivalent al grau universitari actual, es valora com un grau.	0,5 punts
Cap de coordinació pedagògica	No s'indica cap formació que es pugui valorar d'acord als criteris de valoració establerts.	0 punts
Coordinadora pedagògica 1	No s'indica cap formació que es pugui valorar d'acord als criteris de valoració establerts.	0 punts
Coordinadora pedagògica 2	Diplomada en Treball Social. Atès que un diplomad és equivalent al grau universitari actual, es valora com un grau.	0,5 punts
Coordinadora pedagògica 3	Grau en Educació Primària i Grau en Educació Infantil. Només es valora 1 titulació per persona.	0,5 punts
Tècnic de selecció i formació	Grau en Educació Primària.	0,5 punts

La suma total de puntuacions és de 2 punts.

La puntuació màxima que es pot atorgar és 1 punt, per tant, s'atorga la màxima puntuació en la formació del personal.

En tercer lloc, respecte l'experiència del personal, es valora de la següent manera:

Càrrec	Experiència a valorar	Puntuació
Director tècnic	Més de 25 anys d'experiència. Antiguitat a l'empresa: 29 anys (des del 1996)	0,5 punts
Cap de coordinació pedagògica	Més de 5 anys d'experiència. Antiguitat a l'empresa: 5 anys (des del 2020)	0,1 punts
Coordinadora pedagògica 1	20 anys d'experiència. Antiguitat a l'empresa: 20 anys (des del 2005)	0,5 punts
Coordinadora pedagògica 2	18 anys d'experiència. Antiguitat a l'empresa: 18 anys (des del 2007)	0,5 punts
Coordinadora pedagògica 3	3 anys d'experiència. Antiguitat a l'empresa: 3 anys (des del 2022)	0,1 punts
Tècnic de selecció i formació	Més de 4 anys d'experiència. Antiguitat a l'empresa: 4 anys (des del 2021)	0,1 punts

Per cap de les persones s'indica si l'experiència és només en les tasques descrites o bé si és liderant equips en les tasques descrites. En tot cas, atès que es puntuava de la mateixa manera si era una o altra (0,1 per cada 3 anys), i que una mateixa experiència laboral només podia puntuar una vegada, es calcula la puntuació pel número d'anys d'experiència.

La suma total de puntuacions és de 1,8 punts.

La puntuació màxima que es pot atorgar és 1 punt, per tant, s'atorga la màxima puntuació en l'experiència del personal.

Per últim, d'acord als plecs que regeixen aquest contracte, cal designar una persona interlocutora. Bàsic confereix aquest rol tant a la coordinació pedagògica del lot, com a altres persones de l'equip de gestió.

Caldria clarificar qui actuarà exactament com a persona en cas que l'empresa resulti adjudicatària atès que les obligacions de la persona interlocutora estan expressament indicades en el plec de prescripcions tècniques i són d'obligat compliment. Només es deixa constància d'aquest aspecte atenent que no és subjecte a valoració.

a.2) Mitjans tècnics i materials per prestar el servei

Puntuació màxima: fins a 5 punts. Puntuació atorgada: 5 punts.

Bàsic aborda els mitjans tècnics i materials amb una perspectiva integral del servei.

La millora s'estructura principalment al voltant de la implementació d'una plataforma col·laborativa digital per la gestió del servei. Aquesta plataforma es detalla exhaustivament i, d'acord a la informació que es proporciona, es valora que s'adapta a les necessitats del servei i està plantejada per reduir errors humans i oferir respostes ràpides davant incidències. Permet planificar els quadrants horaris, registrar incidències o integrar l'avaluació del servei, entre altres. D'acord a Bàsic, també permetrà una bona integració amb els principals sistemes operatius.

Es complementa aquesta plataforma amb mitjans de comunicació telemàtics per fer reunions virtuals periòdiques i disposar canals de comunicació estables que puguin ser bidireccionals. Bàsic detalla les instal·lacions i infraestructura de la qual disposa per garantir que es puguin dur a terme reunions i trobades virtuals reduint desplaçaments, alhora que aquesta connectivitat ha de permetre una coordinació eficient i professional amb tots els agents implicats.

A més a més, el correu electrònic s'explica que s'integra amb la plataforma col·laborativa de manera que es centralitzin totes les comunicacions i se'n pugui fer un correcte seguiment.

També s'aborden els dispositius que es facilitaran als professionals de l'equip de gestió i com es garantirà la connectivitat, així com els sistemes d'emmagatzematge i seguretat. Així mateix, es plantegen quadres de comandament en temps real que permeten fer seguiment dels indicadors clau del servei i un sistema d'alertes automàtiques en casos crítics.

Finalment, s'indiquen les eines pel control de presència, però no es detallen en concret atès que es valoren en un altre apartat, ni es tenen en compte per a la valoració d'aquest apartat.

L'empresa Bàsic també ofereix vehicles que tendeixin a garantir desplaçaments més sostenibles com cotxes elèctrics, híbrids o de baixes emissions.

Tots els mitjans presenten coherència entre ells i el conjunt de tots ells permeten que s'arribi a la conclusió que ofereixen els mitjans necessaris per garantir un servei de qualitat, atenent tant al volum de la licitació com la dispersió territorial.

Adicionalment, es considera que els mitjans tècnics que s'ofereixen donen compliment a la inclusió d'elements innovadors que es valora que poden permetre una millora en la gestió del servei que s'ofereix actualment.

Per tot l'exposat, s'atorguen 5 punts dels 5 possibles.

K.1.B) FUNCIONAMENT DEL SERVEI.

Puntuació màxima: fins a 19 punts. Puntuació atorgada: 17,5 punts.

b.1) Proposta de procediment per l'assignació de personal per cobrir les hores de servei comunicades

Puntuació màxima: fins a 10 punts. Puntuació atorgada: 9 punts.

Bàsic proposa un sistema dividit en 6 fases:

- | | |
|---------------------------|----------------------------|
| 1. Planificació inicial | 4. Inici i desplegament |
| 2. Captació i selecció | 5. Seguiment i ajustaments |
| 3. Assignació i validació | 6. Avaluació i millora |

En la **primera fase**, es contempla de manera molt adequada les tasques prèvies per la distribució d'hores del servei pel curs següent i la comunicació entre els diferents agents que hi intervenen.

La **fase de captació i selecció** es valora que s'ajusta correctament al calendari. També es valora positivament la difusió que es proposa de les possibles ofertes laborals per cobrir totes les places atenent que es preveuen múltiples canals i plataformes amb l'objectiu de captar el màxim de candidats possibles que puguin encaixar amb el perfil necessari.

L'empresa també exposa com nodreix de personal una borsa de personal que pugui agilitzar substitucions i noves demandes de servei. A més a més, s'hi incorpora intel·ligència artificial per filtrar candidatures i facilitar la selecció de personal.

La **tercera fase** es preveu entre finals d'agost i la primera setmana de setembre. Es valora que pot ser un punt crític en funció del calendari escolar en cas que el primer dia de curs deixi pocs dies per completar aquesta fase.

En aquest punt s'assigna el monitor, tenint en compte també la compatibilitat entre el perfil del monitor i les necessitats del centre educatiu. Els centres també poden consultar el personal assignat a través de la plataforma col·laborativa, de manera que es redueixen correus i trucades i tots els agents poden disposar de la informació en temps real. Ara bé, es valora que caldria fer alguna acció proactiva per comunicar als centres l'assignació de personal per tal que la direcció del centre educatiu no hagi de consultar repetidament la plataforma per saber si ja disposa de personal assignat o no. Per exemple, un avís que ja ho tenen disponible mitjançant correu electrònic.

L'empresa, malgrat aquestes observacions, es compromet que la fase estarà finalitzada abans de l'inici de curs escolar i que el primer dia lectiu totes les places estiguin operatives i adaptades a la realitat de cada centre.

Per la **fase 4**, d'inici i desplegament, Bàsic facilitarà a través de la plataforma col·laborativa la informació bàsica del monitoratge assignat al centre. La informació contindrà: nom i cognom del monitor, resum del seu perfil i experiència, hores setmanals de servei, dades de contacte i DNI. El monitor es podrà identificar amb el seu DNI a l'arribada al centre garantint la seguretat dels menors.

La plataforma permet disposar de la informació del monitoratge, però no es preveu una comunicació directa a tots els centres educatius.

Durant les primeres setmanes de curs, encara dins d'aquesta fase, Bàsic preveu que a demanda dels centres educatius es facin reunions de coordinació inicials per revisar horaris, espais i canals de comunicació. Les reunions podran ser presencials o telemàtiques. Aquestes reunions seran paral·leles a la resolució d'incidències immediates que es farà a través de contacte directe amb la coordinadora pedagògica a través de correu o telèfon.

Finalment, la fase 4 preveu la gestió de sortides escolars, la coordinació amb els centres educatius i la planificació de les necessitats que es puguin haver d'atendre.

La **cinquena fase** preveu un seguiment constant i proactiu. A més a més, Bàsic ofereix un sistema d'alerta ràpida multicanal per garantir la detecció immediata d'incidències. Aquest sistema integra la plataforma de control horari, la plataforma col·laborativa, notificacions automàtiques per diversos canals a tot l'equip de gestió i una línia d'atenció telefònica disponible per incidències urgents.

També es disposarà d'un quadre de comandament amb alertes visuals en temps real i tot això estarà connectat amb la borsa permanent de personal que pugui cobrir substitucions.

Per tot això, Bàsic assegura que es puguin realitzar les substitucions en un termini d'entre 24 i 48 hores.

En relació als períodes de jornada intensiva, Bàsic preveu un calendari amb el qual es pugui gestionar les adaptacions horàries necessàries, així com torna a preveure la gestió de sortides escolars.

Per últim, la **sisena fase** tracta l'avaluació i millora. En aquesta fase es realitza la memòria anual del servei que inclogui la recapitulació de tota la informació del curs escolar, amb indicadors quantitatius i qualitatius.

Mètodes, procediments i mitjans per resoldre aspectes essencials del servei

Bàsic detalla també el funcionament per realitzar la planificació dels quadrants horaris i la gestió de personal. Per fer-ho ofereix una eina que s'adapta a serveis amb gran volum de personal i distribució territorial en múltiples centres.

D'acord a l'empresa, l'eina que proposen ha de permetre reduir la dedicació de l'equip, generar informes detallats facilitant no només el seguiment sinó també la presa de decisions, i elaborar i mantenir quadrants horaris actualitzats en temps real.

L'eina també permet notificar automàticament al personal els canvis que li afectin, supervisar que en tot moment la cobertura del servei i exportar assignacions per tal de poder compartir-les amb centres educatius amb seguretat.

Per configurar els quadrants horaris es realitzarà atenent les franges horàries que comuniquin els centres educatius i les adaptacions individuals que puguin ser necessàries. També es complementarà el sistema amb un protocol de revisió mensual que permeti ajustar horaris i distribucions si es detecten noves necessitats o incidències.

Aquest aspecte tenia una valoració màxima de 2 punts. S'atorga la puntuació màxima.

Previsió i planificació de com es gestionarà la cobertura de les places des del primer dia de curs escolar

Aquest punt es valora atenent les fases detallades anteriorment, que com s'ha indicat, responen amb exactitud la realitat del servei i del calendari escolar. Bàsic preveu que un cop definides les hores de servei de les quals disposarà cada centre educatiu, es procedeixi a:

1. Contacte directe amb els centres per validar, contrastar i confirmar la realitat de cada plaça.
2. Activar la borsa de monitors que ja formen part de l'empresa, amb criteris d'antiguitat i disponibilitat immediata. En segona fase s'incorporaran monitors amb menor antiguitat. En tercera fase, nou personal que estigui a la bossa, amb el procés de selecció ja superat, documentació contractual tramitada i formació preparada per una incorporació immediata.
3. Obrir processos de selecció de personal extern.

Bàsic detalla que prioritzarà mantenir l'estabilitat en l'atenció als alumnes i que tindrà especial cura en el monitoratge que atengui necessitats de salut. Aquests dos aspectes no es tenen en compte per la valoració atès que són aspectes subjectes a criteris automàtics. Així mateix, la proposta no detalla ni concreta amb dades suficient per conèixer amb antelació la valoració dels criteris automàtics, garantint el secret de la proposició.

En la previsió que es realitza també s'hi inclou formació inicial pels monitors de nova incorporació per tal d'assegurar un coneixement bàsic del servei i de les funcions previ a l'inici del servei.

Es valora que la previsió i planificació s'ajusta a les necessitats del Departament d'Educació i Formació Professional i que està ben contextualitzada a la realitat del calendari escolar. També es valora molt positivament que es preveu una difusió molt àmplia de les places amb l'objectiu de garantir una cobertura del servei total en tot moment.

Per tot això, dels 4 punts màxims se li atorguen 4 punts.

Procediment que se seguirà per cobrir baixes, absències, noves vacants i altres situacions anàlogues

Adicionalment al que ja s'ha indicat prèviament per cobrir aquestes situacions, s'estableix el següent procediment quan un monitor o monitora comuniqui una baixa, absència o similars, o bé quan es produeixin noves vacants:

1. Activació immediata de la borsa de substitucions, amb monitors que estiguin prèviament formats

2. Assignació d'un substitut o substituta en menys de 24 hores si són necessitats puntuals, o 48 hores si són baixes prolongades
3. Comunicació oficial al centre del monitor o monitora assignat, amb acreditació i detalls de l'inici del servei

S'atorga la màxima puntuació en aquest apartat, 2 punts.

Comunicació als centres educatius de les persones que prestaran el servei

Bàsic indica de nou que la comunicació es farà a través de la plataforma col·laborativa atès que permet accedir a les dades en temps real, i la identificació del monitor o monitora serà amb el DNI.

En cas que fos necessari, per causes justificades, les coordinadores pedagògiques podran enviar la informació del monitoratge per correu electrònic.

Es fa la mateixa valoració que anteriorment, aquest mètode requereix una acció proactiva de la direcció del centre per conèixer la informació, sense que s'inclogui cap avís. A inici de curs les direccions dels centres tenen un gran volum de tasques a realitzar, de manera que seria imprescindible algun tipus de comunicació directa, sense haver d'accedir a la plataforma, que facilités la gestió del dia a dia.

Per tant, dels 2 punts màxims d'aquest apartat, se n'atorga 1.

b.2) Proposta de sistema pel control horari del personal que executa el servei

Puntuació màxima: fins a 4 punts. Puntuació atorgada: 4 punts.

Bàsic disposa d'una eina per realitzar el control horari que permet registrar les jornades en format d'aplicació per a dispositius mòbils. El funcionament permet registrar l'inici i finalització de la jornada, i aquest registre inclou la geolocalització, garantint que s'ha realitzat aquest fitxatge des del centre assignat.

A més a més, aquesta informació queda automàticament registrada i els usuaris no poden realitzar modificacions. A més a més, permet que l'equip de gestió pugui revisar la informació amb l'objectiu de detectar retards, absències, canvis d'horaris, etc., de manera que es puguin donar respostes ràpides als centres educatius.

El sistema permet generar informes mensuals automàtics que reflecteixin les hores efectivament treballades de cada monitor, desglossades per centres educatius. Per tant, permeten que es pugui verificar la facturació garantint, gràcies a la geolocalització, que responen a les hores reals.

Es valora que la proposta és viable i de qualitat. La geolocalització aporta un grau de certesa a les dades de fitxatge al incloure l'espai físic on es troba el treballador/a.

Per tant, s'atorga la puntuació màxima per aquest apartat, 4 punts.

b.3) Protocols o manuals disponibles de l'empresa que puguin aplicar-se en aquest servei

Puntuació màxima: fins a 5 punts. Puntuació atorgada: 4,5 punts.

Manuals o protocols d'actuacions que orientin la tasca del monitor o monitora respecte al suport a alumnes amb necessitats educatives especials que manifesten dificultats en l'autonomia personal i la regulació de la conducta

S'aporta aquest manual. Es detalla:

- Destinatari
- Objectiu principal
- Objectius específics
- Actuacions o línies d'intervenció
- Mesures a aplicar
- Orientacions específiques per cada tipologia de NEE
- Recursos i suport formatiu
- Informació sobre l'actualització i revisió del manual per garantir-ne la vigència i adequació a noves metodologies, normatives, etc.

El manual aporta informació concreta i s'ajusta exactament a la normativa prevista. Està ben estructurat, amb contingut unívoc i treballa les principals tipologies de NEE existents.

Les tasques que es preveuen són les pròpies del monitoratge i s'ajusten a allò previst en el plec de prescripcions tècniques.

Per tot això, s'atorga 1 punt pel manual i 1 punt addicional per comptar amb les tipologies de NEE. Per tant, la puntuació total és de 2 punts.

Manuals o protocols d'actuacions que orientin la tasca del monitor o monitora respecte al suport a l'alumnat amb necessitats especials en l'àmbit de la salut

Aquest manual recull la mateixa estructura i apartats que l'apartat anterior. El contingut està adaptat específicament a donar resposta al suport específic en l'àmbit de la salut.

El manual contempla el Pla consensuat de la salut de l'alumne que s'elabora per a tot l'alumnat que requereix aquest suport i el protocol d'atenció a la salut publicat conjuntament entre els departaments de Salut i d'Educació i Formació Professional.

El contingut també s'adequa i s'ajusta a allò que preveu la normativa i protocols publicats per ambos Departaments. A més a més preveu formació específica en l'àmbit dels primers auxilis, ofereix orientacions per les necessitats de salut més freqüents i contempla la capacitat dels professionals sanitaris del CAP o hospital d'acord amb el Pla consensuat.

A més a més, preveu en tot moment l'adequació de la tasca del monitoratge a les pautes del Pla consensuat i la intervenció de la infermera col·legiada de l'equip de Bàsic per revisar i

perfeccionar el protocol quan sigui necessari i d'acord a les directrius que es determinin des del Departament.

Per tant, es valora que s'ajusta al plec de prescripcions tècniques ja que les tasques s'adeqüen estrictament a les previstes. Per tant, s'atorga la puntuació màxima, 1 punt.

Manuals o protocols que orientin com actuar en situacions no ordinàries

D'acord a l'establert al plec de clàusules administratives particulars: *"En cas de comptar amb aquest manual o protocol, es valorarà que s'ajusti a tot allò indicat en els apartats anteriors i que ho desenvolupi amb major detall.*

El protocol ha d'estar adaptat a l'objecte d'aquest contracte. En cas de ser un protocol genèric i que no s'ajusti a l'objecte del contracte, no es valorarà.

Aquest manual ha de tractar exclusivament d'aspectes directament relacionats a la relació entre treballador i empresa per tal de poder-lo valorar. Per exemple, indicacions sobre com ha d'actuar un monitor o monitora en cas que pateixi una agressió en el seu lloc de treball."

El manual proposat preveu incidències com:

"Incidències relacionades amb els monitors: a) baixes mèdiques imprevistes (malaltia o accident), b) absències no justificades (no compareixença), c) retards reiterats o falta de puntualitat, d) conductes inapropiades o actituds negatives (tracte poc respectuós, manca d'empatia, incompliment d'instruccions del centre), e) incompliment de tasques assignades segons el pla de suport o les directrius del centre, f) desconexió o manca d'implicació en el servei, g) falta de competències tècniques per atendre correctament les necessitats de l'alumne, h) incompliment de protocols de seguretat o de salut, i) conflictes amb altres professionals del centre i j) manca de confidencialitat o vulneració de dades personals."

Aquestes incidències, en cas de produir-se, requereixen una actuació de l'empresa sobre el monitor per corregir-ho, adequant-se per tant als criteris de valoració d'aquest apartat.

També es preveuen:

"3.B. Incidències relacionades amb l'alumnat: a) episodis greus de desregulació de conducta, b) agressió d'un alumne a un monitor, c) canvis sobtats en les necessitats de suport i d) absència prolongada de l'alumne."

En aquest segon grup, la desregulació de conducta d'un alumne, per exemple, s'estima que seria més propi del manual que orienti la tasca del monitor per tal de conèixer com actuar. En tot cas, caldrà la intervenció del personal docent atès que són els màxims responsables de l'alumnat.

El mateix succeeix en el punt d). El suport de monitoratge és de centre i aquest decideix com organitza el servei per donar resposta a tot l'alumnat amb necessitats educatives especials que requereix aquest suport. Si un alumne o alumna produeix una absència, serà

el centre qui reorganitzarà el servei. No és responsabilitat del monitoratge ni de l'empresa adjudicatària controlar si un alumne produeix una absència prolongada.

Sobre la següent categoria: “3.C. *Incidències relacionades amb el centre educatiu: a) canvis d'horaris o d'espais sense preavis, b) instruccions contradictòries entre el Centre i els serveis territorials*”, es fan les següents consideracions:

Els serveis territorials no donen instruccions, no es comuniquen, ni tampoc contacten amb cap monitor o monitora. No es pot donar la situació prevista en la lletra b). Només els centres poden donar les indicacions concretes sobre com actuar amb un alumne o alumna atès que són els seus responsables i qui coneix les necessitats concretes que presenta i les indicacions que pot haver donat el professional de l'EAP que ha fet la valoració psicopedagògica. Ara bé, si que s'estima que hi pot haver potencials contradiccions en el transcurs global del servei, per la qual cosa comptar amb indicacions pel treballador sobre com actuar en cas que es donin és positiu.

El procediment general d'actuació preveu que en tota incidència sigui el centre qui comuniqui la incidència a l'empresa. S'entén que aquest procediment és correcte si és el centre qui detecta incompliments en la prestació del servei per tal que l'empresa pugui prendre accions de correcció sobre els seus treballadors. Però cal tenir present que l'empresa és l'encarregada del treballador/a i qui ha de fer el seguiment per al correcte desenvolupament del servei.

El procediment específic s'ajusta a actuacions de versen exclusivament d'aspectes directament relacionats a la relació entre treballador i empresa.

Es troba a faltar que s'hi inclogui el detall de quines actuacions ha de fer el monitor amb l'empresa o la forma de contactar.

Atenent a tot l'esmentat, es valora aquest apartat amb 0,5 punts.

Altres manuals o protocols que es puguin aplicar en aquest servei

Bàsic aporta els següents manuals o protocols:

- **Protocol per a la comunicació a Bàsic d'activitats extraordinàries** (sortides, colònies, activitats especials). Es valora que:
 - El protocol compleix amb els requisits formals i s'ajusta a l'objecte del contracte.
 - El contingut és clarament diferenciat dels anteriors.
 - El protocol té utilitat pràctica al vehicular clarament la forma per gestionar sortides o colònies amb tots els agents implicats.

Per tant, es valora positivament i s'atorguen els 0,2 punts previstos.

- **Protocol d'actuació en activitats extraordinàries** (sortides, colònies, activitats especials). Es valora que:
 - El protocol compleix amb els requisits formals.
 - Es diferencia de l'anterior protocol en el fet que tracta específicament la tasca del monitoratge durant les activitats i, si és necessari, la comunicació a l'empresa d'incidències que s'hagin produït.

Per tant, es valora positivament i s'atorguen els 0,2 punts previstos.

- **Protocol d'acollida i integració de monitors nous.** Es valora que:
 - El protocol compleix amb els requisits formals.
 - Clarifica el seguiment de les noves incorporacions i incorpora una valoració de la idoneïtat per prestar el servei. També preveu formació inicial.
 - Atenent que és una situació freqüent en el marc d'aquest servei comptar amb noves incorporacions, disposar d'un protocol té utilitat pràctica.

Per tant, es valora positivament i s'atorguen els 0,2 punts previstos.

- **Protocol de presentació del monitor a les famílies.** Es valora que:
 - El protocol compleix amb els requisits formals.
 - El monitoratge s'assigna al centre, no a un alumne o alumna en concret. Poden prestar servei a diferents alumnes durant la seva jornada setmanal.
 - Es preveu una reunió al centre amb la família i el tutor de l'alumne. Aquest aspecte pertoca en exclusiva al personal docent i, si es considera que aquesta reunió fos necessària, seria la direcció del centre qui ho hauria de sol·licitar.

Per tant, no es puntua aquest protocol.

- **Protocol EducaMÉS.** Es valora que:
 - El protocol compleix amb els requisits formals.
 - Té una clara utilitat que busca protegir la infància i adolescència davant la violència complint amb la normativa de referència.
 - Recull la normativa, els registres i protocols escrits, i indicadors de seguiment.

Per tant, es valora positivament i s'atorguen els 0,2 punts previstos.

- **Manual de comunicació amb els centres educatius.** Es valora que:
 - El protocol compleix amb els requisits formals.
 - No s'aporta informació concreta per entrar en el fons, però es plantegen canals i terminis per vehicular la comunicació i oferir respostes als centres educatius. També es planteja un registre de comunicacions.

- Es considera que disposar d'aquest manual o protocol té utilitat per estandarditzar comunicacions atenent l'elevat volum de serveis previstos i que és clarament diferenciat dels anteriors.

Per tant, es valora positivament i s'atorguen els 0,2 punts previstos.

- **Protocol de protecció de dades i confidencialitat en l'àmbit educatiu.** Es valora que:

- El protocol compleix amb els requisits formals.
- És un protocol de gran utilitat atès que es presta un servei a menors amb necessitats educatives especials.
- Es preveuen auditories periòdiques.

Per tant, es valora positivament i s'atorguen els 0,2 punts previstos.

- **Manual de Prevenció de Riscos Laborals (PRL) en entorns escolars.** Es valora que:

- El protocol compleix amb els requisits formals.
- És un protocol de gran utilitat atès que hi ha un elevat volum de treballadors en múltiples centres de treball i és de vital importància preveure la seguretat de tots ells.
- Es preveuen EPI i revisions anuals.

Per tant, es valora positivament i s'atorguen els 0,2 punts previstos.

- **Protocol "Ulls oberts" per a la detecció de conductes de risc.** Es valora que:

- El protocol compleix amb els requisits formals.
- El contingut és clarament diferenciat dels anteriors i té com a objectiu col·laborar en l'atenció precoç de conductes de risc.
- Es preveu la comunicació amb els centres educatius, per bé que fora bo que el monitor pugui contactar directament amb el tutor o tutora si detecta qualsevol conducta de risc.
- Es preveu formació i sensibilització pels monitors.

Per tant, es valora positivament i s'atorguen els 0,2 punts previstos.

- **Protocol "Espai cafè: connectem?" per afavorir la comunicació i generar vincle amb els monitors.** Es valora que:

- El protocol compleix amb els requisits formals.
- El contingut és clarament diferenciat dels anteriors i té com a objectiu garantir que els monitors tenen vincle real i efectiu amb l'empresa.
- El protocol preveu mecanismes i punts de trobada per tal que hi hagi un contacte bidireccional entre monitors i empresa.

- Es preveu revisió periòdica, publicació de resultats i implementació de millores.

Per tant, es valora positivament i s'atorguen els 0,2 punts previstos.

S'han valorat 9 protocols amb 0,2 punts cadascun. La suma és d'1,8 punts. La puntuació màxima és d'1 punt, per tant, s'atorga 1 punt.

K.1.C) PLA DE FORMACIÓ.

Puntuació màxima: fins a 5 punts. Puntuació atorgada: 5 punts.

Bàsic ofereix 10 formacions. Totes elles compleixen amb els requisits formals atès que s'especifica:

- Títol de la formació
- Hores de durada
- Modalitat
- Metodologia
- Objectius didàctics de la formació
- Continguts de la formació

Les formacions ofertes es valoren de la següent manera:

Títol de la formació	Es considera idònia i adequada a l'objecte del contracte?	Hores
Escape Room Inclusiu: Resolent Reptes a l'Aula	Sí	6 hores
Conceptes Bàsics en Salut per a Monitors de Suport a l'Alumnat amb NEE de Salut en els Centres Educatius	No	–
Atenció a Alumnes amb NEE en l'Àmbit de la Salut	Sí	10 hores
Introducció a la diabetis	Sí	10 hores
Ponts d'Inclusió: Comunicació i Treball en Xarxa	Sí	4 hores
Estratègies Pràctiques per al Suport en l'Autonomia i la Regulació de la Conducta	Sí	10 hores
Suport Educatiu i Acompanyament a Alumnat amb Mobilitat Reduïda i Discapacitat Física	Sí	10 hores
Introducció a la Fisioteràpia Aplicada al Suport Educatiu	Sí	10 hores
Gestió de Conducta i Emocions	Sí	8 hores
Missió: Aula 100 % Accessible	Sí	5 hores

El total d'hores que es consideren idònies i adequades a l'objecte del contracte és de 73 hores. Per tant, atès que són més de 50 hores de formació, s'atorguen els 5 punts màxims de l'apartat.

La formació 'Conceptes Bàsics en Salut per a Monitors de Suport a l'Alumnat amb NEE de Salut en els Centres Educatius' no s'admet pels següents motius:

- Aquesta formació s'organitza des de l'Escola Catalana de Salut, vinculada al Departament de Salut.
- La formació va comptar amb la col·laboració del Departament d'Educació i Formació Professional per tal de definir continguts relatius al monitoratge.
- Aquesta formació es va fer extensiva a través del Departament d'Educació i Formació Professional per a totes les empreses adjudicatàries per tal que tots els monitors i monitores hi poguessin participar.
- Depèn exclusivament de la Generalitat de Catalunya decidir si s'ofereix de nou o no, i en cas que sí, quan; quins materials s'actualitzen o no; la durada de la formació; la metodologia; i qualsevol altre aspecte anàleg.

Per tant, atenent que aquesta formació no està organitzada per part de l'empresa adjudicatària ni li correspon cap control sobre els aspectes essencials, no se li valora. No es pot puntuar una formació que organitza aquesta Administració.

K.1.D) PROPOSTA DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL FUNCIONAMENT GLOBAL DEL SERVEI PER IMPLEMENTAR MILLORES QUALITATIVES.

Puntuació màxima: fins a 10 punts. Puntuació atorgada: 9,65 punts.

d.1) Finalitat i objectius

Puntuació màxima: fins a 1 punt. Puntuació atorgada: 0,75 punts.

En primer lloc, Bàsic indica que es compta amb la col·laboració d'un grup de recerca de la Universitat de Barcelona i s'hi indica que aquest grup aporta coneixement expert, rigor acadèmic i metodologies contrastades. No s'aporta cap element que permeti comprovar la col·laboració i implicació d'aquesta empresa en el projecte, per la qual cosa no es té en compte per establir la puntuació.

La finalitat indicada és "*disposar d'un sistema objectiu, eficient i continuat que permeti valorar-ne la qualitat, detectar-ne àrees de millora i implementar-ne accions correctores de manera proactiva, contribuint així a incrementar el benestar dels alumnes amb NEE, l'eficàcia del suport i la coordinació amb els centres educatius*".

Es valora que la finalitat de l'avaluació és adequat. Aborda els principals aspectes que es volen tractar i planteja que l'objectiu últim és aportar benestar a l'alumnat beneficiari del servei.

També es presenten 6 objectius específics:

1. Mesurar la qualitat i l'eficiència del servei de monitors ofert als alumnes amb NEE.
2. Detectar desviacions respecte a les pautes i protocols establerts.
3. Valorar l'adequació de les assignacions d'hores i la cobertura del servei per part dels monitors.
4. Analitzar la satisfacció dels centres educatius i dels monitors.
5. Recollir informació per definir accions de millora concretes i sostenibles.
6. Fer un seguiment del servei continuat per adaptar-lo a les necessitats canviant que puguin sorgir al llarg del curs.

En termes globals són correctes i compleixen els criteris formals de redacció, però són molt generals i manca major concreció per garantir la univocitat.

Per exemple, l'indicador 3 es pot entendre de diverses maneres: l'adequació de les assignacions d'hores es refereix a si el centre disposa de suficients hores? En aquest cas, no correspon a l'empresa adjudicatària valorar-ho. Es refereix a si l'horari és l'adequat? A si el monitor disposa del perfil més adient per a l'alumnat al qual dona suport?

L'indicador 4 també és poc concret. La satisfacció de nou pot abordar-se des de moltes perspectives: el número d'hores de servei, el temps de resposta de l'empresa en múltiples situacions, els possibles canvis de personal que hi hagi, l'adequació del personal, si prefereixen més o menys fragmentació en els horaris, etc.

Per tant, tot i que els indicadors són correctes i adequats al global de la proposta, caldria major concreció i univocitat.

Per tot l'exposat, del màxim d'1 punt d'aquest apartat se n'atorguen 0,75 punts.

d.2) Indicadors d'avaluació, qualitatius i quantitatiu

Puntuació màxima: fins a 1 punt. Puntuació atorgada: 0,9 punts.

Els indicadors proposats s'ajusten als objectius plantejats en el punt anterior. També es valora que són perdurables en el temps.

Ara bé, hi ha pocs indicadors quantitatius i qualitatius en el conjunt de la proposta. Seria desitjable incloure'n algun d'addicional.

Per exemple, alguns indicadors que són rellevants per al correcte funcionament del contracte i que no estan inclosos en la proposta són:

- Nombre de peticions de substitució del monitoratge rebudes, els motius de les peticions i percentatge de peticions acceptades.
- Percentatge de monitoratge que s'inscriu a les formacions organitzades i percentatge de monitoratge que finalitza les formacions organitzades respecte el total del lot.
- Número de places ofertes i número d'interessats, en cas que no tots els monitors puguin fer totes les activitats

Atès que els indicadors proposats s'ajusten a la proposta d'avaluació i al servei, i únicament es detecten indicadors que es podrien haver tingut en compte i que podrien completar la proposta, es valora aquest apartat amb 0,9 punts.

d.3) Recollida de dades del servei

Puntuació màxima: fins a 3 punts. Puntuació atorgada: 3 punts.

La recollida de dades és clara i estructurada, i s'adequa al global de la proposta.

Bàsic preveu extreure dades de la plataforma col·laborativa que s'ha esmentat al llarg del projecte, i on s'ha indicat en tot moment que es registrarà pràcticament tot allò relatiu al servei i que esdevindrà un espai permanentment actualitzat.

També es preveu recollir dades a partir d'enquestes, reunions amb els diferents agents, en valoracions al acabar formacions i observacions de l'equip de gestió.

La recollida per tant contempla tots els agents i està organitzada i conceptualitzada per nodrir l'avaluació de totes les actuacions dutes a terme durant l'execució del servei.

Es detallen en format llista tots els mitjans i instruments de recollida, de manera detallada i sintètica. Es valora que el llistat és coherent amb la proposta d'avaluació i amb el conjunt del projecte proposat.

També es fa una proposta de calendari per a tota la recollida en el qual es té especialment en compte el calendari escolar. Aquest calendari recull tant els informes de seguiment i la memòria anual, assegurant que tota la previsió de recollida també està lligada amb l'extracció de conclusions.

Finalment, en el calendari s'hi inclou també els mesos previs a l'inici de curs i els mes de juliol un cop acabat el curs, assegurant que l'avaluació és continua i s'aborda tant la planificació del servei com el tancament.

Per tant, dels 3 punts màxims de l'apartat, se n'atorguen 3.

d.4) Incidències generals del servei i accions de correcció

Puntuació màxima: fins a 1 punt. Puntuació atorgada: 1 punts.

Bàsic recull les principals incidències que preveuen que poden produir-se de manera esquemàtica. Es valora que aquestes principals incidències s'ajusten a la realitat del servei i les possibles situacions que poden causar incidències generals que afectin a múltiples centres educatius.

L'empresa també detalla sistemes de detecció i registre per fer l'avaluació, i detalla accions correctives per totes les situacions previstes.

L'enfocament, segons s'indica, és proactiu i busca *“resoldre les incidències generals amb celeritat, anticipar-se als riscos i aplicar accions correctores sostenibles”*. Es valora que la proposta compleix amb aquest objectiu i s'ajusta a allò sol·licitat.

Per tant, es valora amb la puntuació màxima de l'apartat, 1 punt.

d.5) Valoració de les dades i dels indicadors

Puntuació màxima: fins a 2 punts. Puntuació atorgada: 2 punts.

Bàsic detalla, en primer lloc, els instruments per analitzar les dades quantitatives, que inclouen taules comparatives, gràfics de tendència, alertes automàtiques de valors llindar i creuament de dades.

Així mateix, es detalla els instruments per fer l'anàlisi de les dades qualitatives. Per exemple, enquestes basades en escales Likert, reunions de retorn i reflexió, entrevistes detallades, anàlisi de casos i incidències o valoració del grau d'implementació de mesures correctores.

Aquest doble abordatge de valoració de dades i indicadors permet fer valoracions molt ajustades del servei i detectar els punts crítics de millora que es puguin donar.

A més a més, es proposen mesures per tal de garantir que la valoració serà fiable, coherent i orientada a la millora. L'empresa es proposa que l'avaluació serveixi per transformar el servei de manera progressiva *“orientant-lo a l'excel·lència operativa i al benestar de l'alumnat atès”*.

La valoració és detallada, coherent i clara. Els instruments són concrets i s'ajusten a donar resposta a tots els punts anteriors.

Per tant, es valora amb la màxima puntuació prevista, 2 punts.

d.6) Conclusions globals del servei i propostes de millora

Puntuació màxima: fins a 2 punts. Puntuació atorgada: 2 punts.

En aquest apartat, la proposta de Bàsic té en compte la informació inclosa a la proposta d'avaluació per extreure'n conclusions respecte el funcionament del servei i fer propostes de millores del servei. Estableix els eixos d'anàlisi en que s'organitzarà la informació i preveu la col·laboració i el feedback amb els diferents agents implicats.

Es planteja una metodologia lògica per extreure conclusions a partir de comparatives entre els indicadors i els resultats assolits, l'anàlisi de les valoracions qualitatives, les incidències més habituals i el grau de resolució efectiva, l'impacte de les mesures correctores implementades i les recomanacions específiques dels equips territorials.

Aquesta formulació es valora adequada per abordar el conjunt del servei i fer una avaluació integral, atenent a tot el que es pugui haver realitzat durant el transcurs del curs escolar.

La informació es planteja organitzar-a en una memòria anual, requerida com una obligació en els plecs del contracte. Bàsic proposa els apartats per organitzar el contingut que aborden tant les dades generals del servei com les tasques de coordinació, el registre d'incidències, la formació, la valoració, propostes de millora, anàlisi d'indicadors clau, accions de millora implementades, conclusions globals i propostes de millora pel següent període.

L'empresa també planteja la difusió de les conclusions amb una tramesa sistemàtica dels informes semestral als serveis centrals i als serveis territorials; una reunió de presentació a inici de curs; una reunió de final de curs per lliurar la memòria anual, exposar i comentar conclusions, recollir retracció i valorar impacte; proposta de millores compartides amb voluntat de validar-se amb la Subdirecció General de Planificació i Gestió d'Educació Inclusiva; i la creació d'un document de seguiment de millores.

Tant la organització de la informació com la difusió de conclusions es valoren positivament i ajustades a les necessitats del contracte i de l'avaluació proposada.

Per tant, atès que es proposen mètodes per extreure conclusions d'una manera lògica i sistemàtica, una avaluació continuada i espais i fórmules per cooperar amb l'Administració, es valora amb la puntuació màxima, 2 punts.

K.1.E) COHERÈNCIA I CONGRUÈNCIA DE LA MEMÒRIA TÈCNICA.

Puntuació màxima: fins a 4 punts. Puntuació atorgada: 4 punts.

Aquest apartat valora el conjunt de la coherència i la congruència de la memòria tècnica. Per valorar-ho s'estableix que s'analitza:

- 1) Que el personal detallat i els mitjans tècnics descrits estiguin suficientment justificats per dur a terme totes les tasques i compromisos descrits en els diferents apartats de la memòria.

Bàsic ha justificat al llarg de tota la memòria les funcions del seu equip, amb noms l'excepció de la gestió econòmica i pressupostària, i els mitjans que s'utilitzarien. Tota la càrrega de feina que s'ha exposat en el primer apartat s'ha desenvolupat i concretat al llarg de la memòria tècnica.

Els mitjans són congruents i s'apliquen en els diversos apartats, definint la seva aplicació pràctica real des de la planificació fins el seu ús per l'extracció de conclusions.

Es valora que, amb el conjunt de la proposta, el personal i mitjans són suficients i adequats per complir amb totes les tasques i compromisos descrits en la memòria tècnica i els establerts en els plecs del contracte.

- 2) Que les actuacions que es proposin siguin realistes i ajustades al volum del servei i a l'objecte del contracte.

Les actuacions es valoren realistes i adequades a la realitat del contracte. Es preveuen mecanismes automàtics de treball, detecció d'incidències, de valoració dels principals indicadors i les seves desviacions.

A més a més, la formació treballa la diversitat i la inclusió des de múltiples perspectives i es planteja formació per nous treballadors, assegurant que tots els monitors disposin de coneixements suficients per realitzar la seva tasca. Es considera prou dimensionat al servei objecte de licitació.

Per tant, es valora que es compleix amb aquest apartat.

- 3) Que l'avaluació sigui coherent amb tots els apartats de la memòria i que respongui adequadament a la voluntat última de millorar el servei.

Com s'ha exposat, l'avaluació en el seu conjunt és coherent entre ella i amb el conjunt de la memòria tècnica. S'aprecia una clara voluntat de millorar el servei que es proveeix i que reverteixi directament en l'alumnat.

Per tot això, es valora aquest apartat amb la puntuació màxima, 4 punts.

La subdirectora general de Planificació i Gestió d'Educació Inclusiva