



**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 2.**

Informe relatiu a l'apartat K.1) criteris d'adjudicació pel lot 2 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 quatre entitats:

- Bàsic Serveis Educatius S.L., d'ara endavant, Bàsic.
- Fundació Catalana de l'Esplai, d'ara endavant, Fundesplai.
- Fundació Pere Tarrés, d'ara endavant, FPT.
- Fundación SAMU, d'ara endavant, SAMU.

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 diplomant 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 diplomant 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.

Manuais 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 adaptar 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 canviants 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 només 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.

2. FUNDACIÓ CATALANA DE L'ESPLAI

Puntuació total: 36,55 punts

En relació amb l'oferta tècnica presentada per la Fundació Catalana de l'Esplai, d'ara endavant, Fundesplai, es donen les puntuacions següents:

K.1.A) ESTRUCTURA I ORGANITZACIÓ.

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

En primer lloc, Fundesplai presenta la seva entitat i facilita l'accés a les memòries anuals de la Fundació. També es presenta el projecte i s'explicita el compromís per vetllar per aconseguir el PCAP i el PPT.

Aquests primers paràgrafs també inclouen un esment conforme el servei s'introduirà dins un aplicatiu informàtic per a la gestió del servei on consti informació bàsica del centre educatiu, dates d'inici i finalització del servei, hores setmanals, tipologia d'intervenció i horari setmanal.

La presentació no es valora. Es tindrà en compte la referència sobre l'aplicatiu informàtic en l'apartat corresponent.

a.1) Equip de gestió

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

L'equip de Fundesplai inclou des del personal de gestió fins el monitoratge que exercirà les tasques en els centres educatius. Es detallen i descriuen àmpliament les funcions i la dedicació horària de tots els següents:

- Un director operatiu
- Una cap de departament del món escolar
- Una responsable de suport a les NEE i coordinacions pedagògiques
- Un responsable pedagògic
- Un/a assessor/a fisioterapeuta
- Terapeutes ocupacionals
- Una tècnica en RRHH
- Una tècnica laboral
- Un tècnic de prevenció de riscos laborals

- Una responsable de qualitat
- Un agent d'igualtat
- Una responsable de gestió econòmica
- El monitoratge en el seu conjunt

Respecte a les funcions que s'havien d'especificar:

la selecció i contractació de personal → el director operatiu i la cap del departament del món escolar són els responsables d'assegurar que es disposin dels recursos humans suficients, així com dels recursos tècnics i materials adequats i suficients.

També s'indica que es dedicaran dues figures de l'equip de recursos humans per assegurar, entre altres aspectes, la cobertura de totes les vacants i substitucions. Aquestes persones seran les encarregades, així mateix, de seguir les faltes d'assistència i els motius de les mateixes. D'acord amb la taula facilitada, hi ha una dedicació exclusiva de la tècnica de recursos humans i dues tècniques amb dedicació parcial.

Fundesplai també comptarà amb un/a tècnic/a laboral amb dedicació exclusiva per gestionar els tràmits laborals com contractes, altes i baixes, etc. . I amb una persona de prevenció de riscos laborals que tindrà una dedicació parcial.

S'incorpora un agent d'igualtat per assegurar que es garanteix i s'aplica el pla d'igualtat, amb una dedicació parcial.

Es valora que es respon adequadament a les necessitats del contracte i a l'elevat volum de gestió de personal que es produeix en diferents moments del servei.

la coordinació i gestió del servei → aquest aspecte està àmpliament desenvolupat i concretat a la proposta. Es compta amb una persona responsable de suport a les NEE i amb tres coordinacions pedagògiques. Totes quatre persones tenen una dedicació exclusiva al servei en jornada completa.

La responsable de suport a les NEE coordina i supervisa el servei en el seu conjunt, i cada coordinació pedagògica és la responsable de garantir el funcionament i qualitat del servei al lot que coordina, i són les encarregades del seguiment quotidià del servei amb centres educatius i serveis territorials.

També s'indica que es farà un calendari de visites als centres per tal de fer un seguiment de la tasca del monitoratge i verificar la qualitat del servei.

A més a més, es comptarà amb un responsable pedagògic per oferir suport en aspectes psicopedagògics a l'equip que gestiona el servei, amb la voluntat d'ajudar el monitoratge en la resolució de situacions on puguin necessitar el seu assessorament.

Hi haurà un assessor fisioterapeuta, amb dedicació parcial, per orientar el monitoratge sobre com tractar correctament aspectes motrius de l'alumnat atès.

Finalment, s'indica que l'entitat té signat un acord amb la UAB per ajudar a dinamitzar la comunitat virtual educativa i per donar assessorament als monitors que ho necessitin amb terapeutes ocupacionals, si bé no s'aporta documentació en relació amb aquest acord.

El conjunt del personal per la coordinació i la gestió del servei s'estima adequada. S'han previst les figures mínimes i se n'afegeixen per donar suport al conjunt dels monitors com són el responsable pedagògic i l'assessor fisioterapeuta. Les figures addicionals que es plantegen s'emmarquen correctament en l'objecte del contracte i es justifica correctament el perfil i la millora en el servei que aporten. Per tant, es valora que es respon correctament a les necessitats del servei.

la gestió econòmica i pressupostària del servei → consta una persona dedicada en exclusiva al control i seguiment econòmic del servei que s'encarregarà de la facturació, control de gestió i protecció de dades.

La seva dedicació és parcial segons les necessitats del servei. Per tant, es dedueix que la dedicació final variarà per garantir la bona execució de la tasca.

També s'inclou en la taula una persona amb dedicació parcial per a la facturació.

Atès que és una persona dedicada a aquesta tasca en exclusiva amb dedicació flexible, incloent també una altra persona per a la facturació, aquesta funció es valora correctament.

- **la formació del personal** → en l'apartat de personal només s'esmenta específicament la formació en riscos laborals que exercirà el tècnic de la branca.

No obstant això, es té en compte la informació de l'apartat de formació on es fa referència explícita conforme es compta amb una escola de formació pròpia homologada per la Generalitat de Catalunya per la realització de formació reglada en l'àmbit del lleure educatiu. També s'especifica clarament que és l'equip de professionals d'aquesta escola els qui proposen anualment i desenvolupen una proposta de pla de formació adaptat i específic a les necessitats del servei.

Hauria estat desitjable comptar amb aquesta referència a l'apartat de l'equip, però donat que el projecte tècnic ho detalla amb claredat més endavant, i que es disposa d'una escola pròpia amb personal que desenvolupa formació específica, es valora correctament.

Així mateix, disposar d'un departament de formació o d'un centre de formació independent del personal de gestió es valora adequat per tal de garantir el desenvolupament del pla formatiu amb plenes garanties.

Per tant, totes les funcions s'han inclòs en el global de la memòria. Es disposa de personal suficient per contractar el personal necessari, coordinar i gestionar el servei, controlar la gestió econòmica i formar el personal. La dedicació de recursos humans globals es valora proporcional entre les diferents tasques i amb el volum econòmic i d'hores de servei del lot en qüestió.

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

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

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

Càrrec	Titulacions a valorar	Puntuació
Directora general	Educació Social. No es concreta si es tracta d'una diplomatura o d'un grau.	0,5 punts
Responsable pedagògic	Llicenciat en psicopedagogia	0,5 punts
Director operatiu i Responsable de programes escolars	Màster en lideratge i innovació ONG	1 punt
Cap de departament Món Escolar	Diplomatura en Treball Social	0,5 punts
Control de Gestió Econòmica	Llicenciada en Administració i Direcció d'Empreses	0,5 punts
Cap de Qualitat	Llicenciada en Psicologia	0,5 punts
Responsable de Suport a les NEE	Grau en Disseny	0,5 punts
Coordinadora pedagògica 1	Llicenciada en Sociologia	0,5 punts
Coordinadora pedagògica 2	Integrador Social	0,5 punts
Coordinadora pedagògica 3	Psicologia	0,5 punts
Selecció de RRHH	Integració Social	0,5 punts
Facturació	FP Administratiu	0 punts
Cap de RRHH	Relacions Laborals i Màster en Direcció de Recursos Humans	1 punt
Tècnic de RRHH	Relacions Laborals	0,5 punts
Selecció RRHH	Pedagogia	0,5 punts
Selecció RRHH	Sociologia	0,5 punts
Tècnica laboral	Màster en Recursos Humans	1 punt
Prevenició de riscos laborals	Relacions Laborals	0,5 punts
Agent d'igualtat	Relacions Laborals	0,5 punts

La suma total de puntuacions és de 10,5 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, l'experiència del personal, es valora de la següent manera:

Càrrec	Experiència a valorar	Puntuació
Directora general	10 anys	0,3 punts
Responsable pedagògic	14 anys	0,4 punts
Director operatiu i Responsable de programes escolars	6 anys com a director operatiu i 12 anys com a responsable de programes escolars	0,5 punts
Cap de departament Món Escolar	3 anys	0,1 punts
Control de Gestió Econòmica	12 anys	0,4 punts
Cap de Qualitat	2 anys	0 punts
Responsable de Suport a les NEE	16 anys	0,5 punts
Coordinadora pedagògica 1	15 anys	0,5 punts
Coordinadora pedagògica 2	2 anys	0 punts
Coordinadora pedagògica 3	2 anys	0 punts
Selecció de RRHH	4 anys	0,1 punts
Facturació	24 anys	0,5 punts
Cap de RRHH	24 anys	0,5 punts
Tècnic de RRHH	9 anys	0,3 punts
Selecció RRHH	6 anys	0,2 punts
Selecció RRHH	3 anys	0,1 punts
Tècnica laboral	18 anys	0,5 punts
Prevenió de riscos laborals	18 anys	0,5 punts
Agent d'igualtat	10 anys	0,3 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.

La suma total de puntuacions és de 5,7 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. Es designen tant el director operatiu com la cap del departament Món Escolar com a interlocutors, i també s'indica que la responsable de suport a les NEE *“farà funcions d'interlocució amb les persones referents del Departament d'Educació i Formació Professional acompanyant a la Direcció Operativa i/o Cap del departament Món Escolar”*.

Caldria clarificar qui actuarà exactament com a persona interlocutora, o quines funcions exercirà cada persona atenent que la responsable de suport a les NEE s'estableix que acompanyarà a la direcció operativa en aquesta funció.

Només es deixa constància d'aquest aspecte atenent que no és subjecte a valoració. En cas de resultar empresa adjudicatària, les obligacions de la persona interlocutora estan expressament indicades en el plec de prescripcions tècniques i són d'obligat compliment.

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

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

Fundesplai planteja els mitjans tècnics i materials abordant totes les àrees del servei, però sense una perspectiva integral.

Pel seguiment del servei en termes globals es proposa un espai de treball online amb accés limitat a les persones que els serveis territorials designin. Aquest espai, del qual se'n garanteix la seguretat, permetrà fer consultes tant en format detall com de tipus informes d'aspectes com les sol·licituds en curs, places cobertes i no cobertes amb dates, relació de centres amb servei, seguiment-detall de la facturació mensual.

Aquest espai es complementa amb eines telemàtiques per realitzar videoconferències amb centres educatius, i per crear grups de treball amb l'objectiu de facilitar la coordinació i el seguiment del servei amb serveis territorials.

Es preveuen també eines per realitzar enquestes online que facilitin no només la recollida de dades i l'actualització o generació de formularis quan sigui necessari, sinó també l'anàlisi dels resultats i extracció de conclusions.

La comunicació amb els monitors es planteja a través de Telegram, amb grups per territori, de manera que pugui generar-se impacte d'una manera eficient sobre formació, nous recursos o recordatoris de procediments.

Respecte els recursos humans hi ha, per una banda, el portal de treballador on es poden consultar documentació laboral, manuals i protocols, etc. Els treballadors hi poden sol·licitar permisos i excedències. També s'hi inclou un canal de comunicació d'incidències laborals que les resol en menys de 72 hores el departament Laboral.

L'aplicació de control de presència es troba dins el portal del treballador i fa un registre diari. Està vinculat a l'ERP de l'empresa, que es concreta en l'apartat b.2). Aquest ERP s'indica que engloba un conjunt d'aplicacions empresarials que cobreixen totes les necessitats de l'empresa: facturació, comptabilitat, inventari, gestió de projectes, etc. Aquesta eina facilita la integració de totes les aplicacions i permet extreure informes de situació amb informació creuada.

També es disposa d'una eina incorporada dins l'entorn d'un dels principals portals d'ofertes de feina per facilitar la selecció i gestió de candidatures a places vacants i substitucions.

Un cop les persones candidates han passat per aquesta eina de pre-selecció amb valoració positiva, s'incorporen als canals de Telegram de substitucions per tal d'informar-los de les substitucions i vacants que es puguin anar produint. Les persones interessades en cada oferta es posen en contacte amb la tècnica de referència aportant el currículum i el certificat negatiu de delictes sexuals.

El seguiment econòmic es fa amb una eina del departament d'administració i control de gestió a través de la qual es validen les aprovacions de despeses, pagaments, etc.

Les eines d'aquests aspectes són en termes generals correctes. Ara bé, es troba a faltar una perspectiva que les integri totes. No es concreta quina connectivitat hi haurà entre unes i altres per garantir que la informació es carrega de forma automàtica. Si la documentació a l'espai telemàtic s'ha d'extreure manualment, no queda clar quina periodicitat d'actualització de la informació hi haurà.

Tampoc es preveuen eines que tinguin com a objectiu reduir la possibilitat d'errors humans o optimitzar la tasca diària de la gestió del servei, tenint present l'elevat volum d'hores setmanals i de treballadors que representa.

No es concreta quan o com es farà ús del correu electrònic o les trucades. Tampoc es concreta quines eines s'utilitzaran per vincular els correus electrònics a eines de seguiment, especialment rellevants en casos d'incidències.

Si que es concreten els dispositius que es facilitaran a les coordinadores pedagògiques, que inclouen un vehicle per cada persona, un telèfon mòbil a través del qual podran rebre (a través de correu electrònic) les incidències i altres informacions referents al funcionament del servei, un ordinador portàtil, mitjans de suport logístic del conjunt de l'organització i accés remot a l'aplicatiu de gestió.

Dins l'apartat de mitjans tècnics i materials també hi ha els recursos pedagògics i d'assessorament.

En primer lloc es proposa la creació d'una comunitat i una biblioteca virtual on el monitoratge podrà accedir a documents d'interès en relació amb l'atenció a infants amb NEE. Les persones que tenen a funció de dinamitzar aquesta eina estan previstes també a l'apartat anterior.

La comunitat busca crear espais de trobada virtual entre els treballadors, facilitar recursos educatius i pedagògics i, en definitiva, crear un espai de consulta, assessorament i resolució de conflictes comú.

Es valora com una proposta positiva de cara a millorar l'atenció de l'alumnat NEE a partir d'experiències i coneixements compartits, amb una visió col·laborativa i participativa.

També es proposen unes maletes pedagògiques amb eines i materials diversos i adaptats, orientats a la intervenció que portarà a terme el monitor. Es detallen 6 maletes:

1. maleta pedagògica de psicomotricitat i dels sentits
2. maleta pedagògica musical
3. maleta pedagògica de jocs adaptats
4. maleta pedagògica d'activitats de lleure
5. maleta pedagògica artística i d'expressió
6. maleta pedagògica fem circ

Aquestes maletes es preveu que puguin comptar amb aportacions dels diferents agents educatius i que es puguin utilitzar al llarg del curs escolar pels monitors en l'atenció de l'alumnat. L'empresa gestionarà l'ús i distribució del material per facilitar la intervenció amb aquest material en els diferents centres escolars.

Es valora com una iniciativa molt positiva i que pot ser de gran utilitat pels monitors per acomplir la seva tasca, sempre respectant l'ús de les maletes pedagògiques d'acord amb les indicacions del personal docent responsable de l'alumnat.

Les maletes pedagògiques esdevenen un element innovador en el servei i una millora qualitativa.

Per tot el que s'ha indicat en els paràgrafs anteriors, es valora aquest apartat amb 4 punts sobre els 5 màxims.

K.1.B) FUNCIONAMENT DEL SERVEI.

Puntuació màxima: fins a 19 punts. Puntuació atorgada: 11,5 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: 8 punts.

Fundesplai proposa un funcionament basat en l'optimització dels recursos humans. En aquest sentit, el primer que posa sobre la taula és analitzar si el centre educatiu ha tingut modificacions d'hores de servei respecte del darrer curs o no.

En cas que no n'hagi tingut i hi hagi una valoració satisfactòria, manté el servei sense modificacions. Si hi ha canvis, es sol·licita als centres educatius, mitjançant correu electrònic, la distribució horària i les noves necessitats del centre. Finalment, pels centres on s'iniciï el servei, es reforça el correu amb una trucada telefònica o una videotrucada.

A partir d'aquest punt, Fundesplai disposarà de totes les places a cobrir per tal que les coordinacions pedagògiques puguin iniciar els contactes amb tot el cos de monitoratge. Pels monitors que no tenen canvis laborals, se li enviarà un correu electrònic amb un document on se li indiquin les hores setmanals a realitzar, el centre de treball i el dia de la seva incorporació. Pels que tenen canvis, es contacta telefònicament per explicar la situació i valorar-la, addicionalment al correu electrònic.

Tots els monitors han de respondre acceptant l'assignació i es demana que contactin amb el centre educatiu uns dies abans de l'inici de curs.

Per altra banda, per les vacants que es produeixin, ja siguin prèvies a l'inici de curs o durant aquest, es prioritza la contractació de persones amb experiència en lleure i en projectes educatius. També es valoren titulacions superiors a les del lleure, si aquestes estan relacionades amb el món educatiu.

Quan Fundesplai assigna un monitor per a un entre escolar, s'informa per correu electrònic al centre de la cobertura de la vacant i les seves característiques: tipologia del servei, jornada laboral, i nom i cognoms del monitor.

L'empresa indica que durant tot el procés de selecció i cobertura de vacants existeix una comunicació *"fluïda i constant (principalment correu electrònic i grups de treball al Teams) entre tots els agents que hi participen: coordinació pedagògica, els monitors/es, els centres escolars i la persona referent del Servei Territorial"*.

També es vincularan les dades dels monitors a l'aplicatiu informàtic amb el lloc de treball generat per tal que tota la informació es processi i revisi per part dels tècnics laborals.

Pel que fa a la cobertura d'absències i seguiment de substitucions, Fundesplai explicita que *"substituirà les baixes i absències dels monitors/es des del primer dia"*.

Les absències i baixes es controlen diàriament per part de la coordinació pedagògica i del tècnic de recursos humans. Quan es produeixen, es posa en marxa el dispositiu de

cobertura. Fundesplai disposa de grups de Telegram exclusius per cobrir substitucions, diferenciats per territoris, que es nodreixen de candidats que ja han passat el procés de selecció. Les persones interessades en una oferta poden posar-se en contacte amb l'empresa. Un cop rebuts els correus de diverses persones interessades, es selecciona la persona que més s'ajusta al servei a cobrir.

També es contempla que els monitors que ja exerceixen tasques en altres centres educatius puguin realitzar substitucions si tenen la disponibilitat horària corresponent.

El procés de cobertura contempla, així mateix, que els centres educatius puguin proposar persones o fer arribar currículums de potencials interessats, que es deriven a la unitat de selecció de recursos humans.

Finalment, es planteja el seguiment i avaluació del servei que Fundesplai realitzarà mantenint el contacte amb els treballadors, els centres educatius i els serveis territorials. L'equip de gestió dels serveis es reunirà, com a mínim, 3 cops durant el curs escolar amb la unitat encarregada de seleccionar personal per tal d'analitzar i avaluar el procediment, i establir propostes de millora.

Fundesplai relaciona el conjunt de mitjans que proposa utilitzar per millorar i fer més efectiva l'assignació del personal. S'hi inclou:

- ePreselect, una eina integrada en un dels principals portals d'ofertes laborals, que ajuda a optimitzar els processos de selecció en el moment de reclutar candidatures.
- Labor, un programa que permet gestionar els processos legals vinculats amb la contractació laboral.
- L'aplicatiu informàtic de gestió del servei, integrat amb l'ERP de l'empresa.
- L'Escola de Formació de Fundesplai.
- El Departament Laboral de l'empresa amb una unitat específica de selecció de recursos humans.
- Eines de gestió i comunicació que ajuden en els processos de comunicació i coordinació.

Mètodes, procediments i mitjans per resoldre aspectes essencials del servei

Fundesplai detalla el funcionament general per planificar el servei i els quadrants horaris. Ara bé, no indica que hi hagi eines concretes de suport per organitzar serveis amb gran volum de personal i distribució territorial.

Es detecta que la majoria d'actuacions es fan mitjançant correus electrònics i trucades, atenent al volum d'hores de servei i de personal, caldria plantejar alguna eina de gestió per controlar el conjunt del servei i garantir un seguiment acurat, reduint els possibles errors o pèrdues d'informació.

Sí que es preveuen d'una manera molt concreta i adequada els procediments per cobrir baixes i absències, i per a la contractació del personal necessari. Així mateix es compten amb eines per gestionar altes i baixes a la Seguretat Social, pagament de nòmines, gestió i seguiment de la formació, etc.

Es disposa d'un protocol per revisar periòdicament el sistema de provisió de personal i millorar l'eficiència de l'empresa.

Aquest apartat té una valoració màxima de 2 punts, dels quals se n'atorguen 1,5.

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

Es valora que la planificació del servei per l'inici de curs s'ajusta al calendari escolar, però és excessivament manual. Caldria comptar amb eines que puguin optimitzar la tasca i garanteixin un seguiment acurat i ràpid.

També caldria concretar amb major detall com es realitzaran els quadrants horaris i en quin període. S'especifica quan es contacta per primer cop amb els centres i el contacte amb els monitors, però no es calendaritza ni es detalla l'organització del personal, en especial d'aquell que presta serveis en dos o més centres educatius a la setmana, on cal tenir especial cura per quadrar els horaris.

Fundesplai disposa d'un sistema molt estructurat i planificat per la provisió de personal i per comptar amb una bossa de personal suficient per cobrir vacants de manera ràpida i efectiva. Es valora molt positivament atès que l'objectiu és garantir una cobertura del servei total en tot moment.

Per tot això, dels 4 punts màxims se li atorguen 3 punts.

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

El procediment per aquestes situacions és concret i ben detallat. Està ben planificat per fases i es disposa d'eines que optimitzen la cobertura.

La difusió es fa en plataformes que arriben a un gran públic i compta amb eines per filtrar candidatures. Es realitzen processos de selecció periòdics per comptar amb personal ja disponible per incorporar-se de forma immediata quan sigui necessari.

Tot el procés de contractació està integrat en una plataforma per tal que pugui fer-se un bon seguiment i evitar errors.

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

Comunicació als centres educatius de les persones que prestaran el servei

Fundesplai concreta la comunicació als centres educatius de les persones que prestaran el servei a través de correu electrònic. Es mostra un exemple del correu electrònic que inclou el nom i cognoms del monitor i les hores de servei.

A l'espai de treball compartit que es proposa en els mitjans del punt anterior no es contempla que els centres educatius hi tinguin accés. Tampoc s'indica que s'hi inclogui cap document on constin els noms i cognoms dels monitors i el centre educatiu assignat.

Per tant, es proposa el correu electrònic com a únic mètode previst.

Es valora que aquest sistema pot trobar-se subjecte a una demora temporal en situacions amb un alt volum de comunicacions a realitzar, com per exemple a l'inici de curs. A més, és un mitjà on no es pot garantir la recepció de la informació en un termini concret i, per tant, es considera poc eficient en moments d'un gran volum de comunicacions a realitzar.

Per tant, dels 2 punts màxims d'aquest apartat, se n'atorga 1,5.

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

Puntuació màxima: fins a 4 punts. Puntuació atorgada: 3,5 punts.

Fundesplai disposa d'una eina per registrar les jornades laborals dins de l'ERP, al qual tot el personal hi pot accedir des de mòbil o ordinador. L'eina permet que es registri l'hora d'inici i finalització de la jornada, així com incloure observacions.

Quan el treballador marca un motiu fora d'inici o finalització del servei, es considera que hi ha una incidència, i Fundesplai indica que caldrà contactar amb la persona per aclarir el motiu i atendre adequadament la situació.

Els Plecs de clàusules administratives estableixen que *"no es tindrà en compte el compliment d'aquesta obligació, sinó la viabilitat i qualitat de la proposta del sistema per tal que respongui a la realitat de la licitació"* i, afegeix, que *"el sistema proposat ha de ser fidedigne quant a la informació tramesa"*.

Tenint en compte les característiques del servei, l'alta dispersió del servei en el territori i la obligatorietat exclusiva de l'empresa d'exercir aquest control de forma fidedigna, es considera que, tot i que es proposa un sistema de control, aquest sistema hauria d'incloure garanties addicionals sobre la veracitat de la informació com pot ser, per exemple, la geolocalització.

Fundesplai contempla que tots els fitxatges es puguin transformar en "partes d'hores". La informació d'aquest document es contrastarà amb la informació generada a la base de dades del servei abans d'emetre la factura, amb la participació del personal del departament de control de gestió i administració de l'empresa.

El personal dels Serveis territorials disposaran d'informes de situació amb informació actualitzada a partir de les dades del programa de gestió del servei, i mensualment disposaran d'un informe de "parte d'hores" en format de taula de dades, on s'inclourà el detall d'absències amb observacions. Es valora positivament el contrast d'informació de facturació amb els fitxatges, tot i que, es troba a faltar algun sistema que ho automatitzi per agilitzar la gestió i reduir els riscos d'errors manuals.

Per tant, s'atorga una puntuació de 3,5 punts per aquest apartat, dels 4 punts màxims.

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

Puntuació màxima: fins a 5 punts. Puntuació atorgada: 0 punts.

En el plec de clàusules administratives particulars s'indica: *“caldrà que, per valorar cada manual, s'especifiquin els objectius, actuacions i mesures, i que tot allò que s'hi inclogui sigui congruent amb les tasques i funcions del monitoratge descrites en els plecs de prescripcions tècniques”*.

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'inclou una breu explicació del manual. Es detalla que el protocol incorpora *“objectius, pautes d'actuació tenint present la diversitat de tipologies de situacions i d'alumnat a atendre [...]”*, però no es detallen els objectius, les actuacions, ni les línies d'intervenció o les mesures a aplicar.

Per tant, atès que no compleix els requisits mínims indicats en el PCAP, no es puntua aquest manual.

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

S'inclou una breu explicació del manual.

No es detallen aquests objectius ni les actuacions, línies d'intervenció o les mesures a aplicar.

Per tant, atès que no compleix els requisits mínims indicats en el PCAP, no es puntua aquest manual.

Manuals o protocols que orientin com actuar en situacions no ordinàries

S'inclouen explicacions pels següents manuals o protocols:

- Protocol d'actuació pels monitors/es respecte l'actuació laboral
- Actuació i orientació en cas de situacions no ordinàries

No es detallen aquests objectius ni les actuacions, línies d'intervenció o les mesures a aplicar.

Per tant, atès que no compleixen els requisits mínims indicats en el PCAP, no es puntuen.

Altres manuals o protocols que es puguin aplicar en aquest servei

S'aporten els següents manuals o protocols:

- **Protocol d'actuació del personal amb funcions de coordinació pedagògica i assessorament fisio-terapèutic.** Es valora que el protocol no compleix amb els requisits formals atès que no es detallen ni objectius, ni actuacions i mesures.
Per tant, atès que no compleix els requisits mínims indicats en el PCAP, no es puntua.
- **Protocol pels centres educatius amb monitors/es del servei de suport als alumnes amb NEE.** Es valora que el protocol no compleix amb els requisits formals atès que no es detallen ni objectius, ni actuacions i mesures.
Per tant, atès que no compleix els requisits mínims indicats en el PCAP, no es puntua.
- **Política de protecció i bon tracte a la infància.** Es valora que el protocol no compleix amb els requisits formals atès que no es detallen ni objectius, ni actuacions i mesures.
Per tant, atès que no compleix els requisits mínims indicats en el PCAP, no es puntua.
- **Codi de conducta.** Es valora que el protocol no compleix amb els requisits formals atès que no es detallen ni objectius, ni actuacions i mesures.
Per tant, atès que no compleix els requisits mínims indicats en el PCAP, no es puntua.
- **Protocol de prevenció, detecció i actuació davant l'assetjament entre infants.** Es valora que el protocol no compleix amb els requisits formals atès que no es detallen ni objectius, ni actuacions i mesures.
Per tant, atès que no compleix els requisits mínims indicats en el PCAP, no es puntua.
- **Protocol de prevenció i actuació en cas de sospita o certesa d'abusos sexuals.** Es valora que el protocol no compleix amb els requisits formals atès que no es detallen ni objectius, ni actuacions i mesures.
Per tant, atès que no compleix els requisits mínims indicats en el PCAP, no es puntua.
- **Protocol per a la prevenció, detecció i abordatge de l'assetjament sexual, l'assetjament per raó de sexe i les discriminacions LGTBIQA+.** Es valora que el protocol no compleix amb els requisits formals atès que no es detallen ni objectius, ni actuacions i mesures.
Per tant, atès que no compleix els requisits mínims indicats en el PCAP, no es puntua.

No es valora l'apartat perquè cap protocol ni manual compleix els criteris formals. Per tant, s'atorguen 0 punts per aquest apartat.

K.1.C) PLA DE FORMACIÓ.

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

En el plec de clàusules administratives particulars s'indica: *"La proposta tècnica caldrà que especifiqui, com a mínim, els següents aspectes de la formació proposada:*

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

Fundesplai ofereix 6 formacions: 2 com a formació inicial i 4 com a formació per curs escolar.

Les formacions inicials no compleixen els criteris formals atès que no s'hi inclou la metodologia. Per tant, no es valoren.

Les formacions per curs escolar es valoren donat que compleixen amb els requisits formals i són congruents amb l'objecte del contracte, ja que estan relacionades amb les tasques del monitoratge de suport i les tipologies NEE de l'alumnat destinatari del suport.

La valoració és la següent:

Títol de la formació	Es considera idònia i adequada a l'objecte del contracte?	Hores
Trastorns de conducta	Sí	30 hores
Mobilitat reduïda: desplaçaments i acompanyament al centre	Sí	25 hores
TDAH: Trastorn per Dèficit d'Atenció amb o sense Hiperactivitat	Sí	15 hores
Suport a les NESE: El paper de la figura de suport educatiu	Sí	15 hores

El total d'hores que es consideren idònies i adequades a l'objecte del contracte és de 85 hores. Per tant, atès que són més de 50 hores de formació, s'atorguen els 5 punts màxims de l'apartat.

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: 7,05 punts.

d.1) Finalitat i objectius

Puntuació màxima: fins a 1 punt. Puntuació atorgada: 0,5 punts.

En primer lloc, Fundesplai estableix la finalitat del servei. Aquest, en termes resumits, és el de *“facilitar la inclusió educativa, el desenvolupament integral i una major autonomia personal”*.

Aquesta finalitat és del servei, però no es presenta cap finalitat relacionada directament amb el procés d'avaluació.

Respecte als objectius generals, s'indiquen els següents:

1. Coordinar i supervisar els equips de monitors/es que presta el servei.
2. Realitzar visites als centres per verificar la qualitat del servei.
3. Informar a la direcció del centre de l'evolució del servei, així com a les persones referent del servei territorial i el Departament d'Educació i Formació Professional.
4. Donar resposta a les necessitats formatives del monitoratge.
5. Garantir el màxim índex de satisfacció del servei, tant per part dels centres educatius, com del mateix equip de monitors que el presta.

Els objectius generals mostren que l'empresa vol presentar realitzar una avaluació que inclogui diferents aspectes i àmbits del projecte al incloure diferents agents i aspectes a avaluar. Tanmateix, la redacció d'alguns dels objectius generals correspondrien a objectius generals del projecte (objectiu 1) o objectius específics (objectius 3 i 4) tenint en compte el nivell de concreció d'aquests.

També es presenten els següents objectius específics:

1. Realitzar el seguiment mitjançant reunions amb els agents que intervinguin.
2. Establir canals de comunicació i de treball coordinat entre els diferents agents que participen en el desenvolupament del projecte.
3. Coordinar la participació dels diferents agents que intervenen en el servei.
4. Planificar, seguir i avaluar totes les activitats pròpies de la coordinació del servei, amb una actitud positiva i de superació de les dificultats.
5. Elaborar al dia els diferents informes de seguiment del servei que es desenvolupen per tal de portar un control i realitzar una avaluació acurada d'aquest.

6. Donar compliment als objectius generals i específics marcats pel projecte.
7. Donar resposta a les necessitats educatives de l'alumnat, atenent la seva especificacions i característiques.
8. Coordinar el monitoratge de suport en les sortides i colònies de l'alumnat amb mobilitat reduïda i necessitats especials en l'àmbit de la salut.
9. Coordinar el monitoratge de suport de les atencions para-sanitàries de l'alumnat.

Igual que amb els objectius generals, en la redacció dels objectius específics s'interpreta que l'empresa inclou en la proposta d'avaluació aspectes relacionats amb les diferents fases del desenvolupament i execució del servei, com pot ser la planificació, la prestació del servei i la comunicació amb els diferents agents que hi intervenen.

Tot i així, es troba a faltar una redacció més enfocada a les finalitats i actuacions pròpies de l'avaluació. La redacció està més pensada com objectius de projecte, com per exemple aquells punts que fan referència a la coordinació.

Per tot l'exposat, del màxim d'1 punt d'aquest apartat se n'atorguen 0,5 punts.

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

Puntuació màxima: fins a 1 punt. Puntuació atorgada: 0,8 punts.

Es plantegen indicadors relacionats amb els equips de treball, amb la resolució d'incidències, amb la qualitat del servei i amb l'impacte. Per tant, s'aborda la prestació del servei en el seu conjunt a través d'indicadors que puguin permetre valorar els aspectes claus del contracte.

Els indicadors són coherents, realistes, rellevants i ajustats al servei.

Ara bé, hi ha pocs indicadors quantitatius, i caldria incloure indicadors qualitatius en el conjunt de la proposta.

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 respecte el total del lot.
- Percentatge de monitoratge que finalitza les formacions organitzades respecte el total del lot.

Per tant, per tot el que s'ha indicat, del 1 punt màxim, es valora aquest apartat amb 0,8 punts.

d.3) Recollida de dades del servei

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

Fundesplai detalla la recollida de dades que proposa per cada agent del servei, incloses les famílies i alumnat, i la periodicitat aproximada que es planteja.

Per exemple, es proposa una reunió d'inici i una altra de final de curs amb tot l'equip de monitoratge i de gestió del servei. En la primera es marcaran objectius i plans d'actuació, i en la darrera es farà una valoració i una aportació de millores.

També es proposa una reunió trimestral amb els serveis territorials durant la qual s'aporti un informe sobre la prestació del servei i tasques desenvolupades, a més a més de dades generals com número de centres, alumnat i hores setmanals realitzades.

El seguiment continuat es farà amb tots els agents implicats a través de trucades, videoconferències, correu electrònic i/o visites als centres. Així mateix, es realitzaran enquestes de valoració a monitors i a direccions dels centres de manera periòdica. Es proposa un formulari que, a través del centre educatiu, es pugui fer arribar a les famílies per tal que valorin la tasca exercida pel monitoratge a final de curs.

També s'indiquen els mitjans per recollir informació: aplicació de gestió de recursos humans, aplicació de registre horari, Microsoft Forms i l'aplicació de gestió del servei. Aquests mitjans estan directament relacionats amb les eines exposades en els apartats anteriors per gestionar el servei, per la qual cosa es valoren positivament.

La recollida, per tant, contempla tots els agents i està organitzada i conceptualitzada per donar resposta als objectius d'avaluació que es proposen. Els mètodes de recollida d'informació per les principals tipologies de dades són realistes i coherents.

El calendari proposat és coherent així mateix amb el calendari escolar i planteja un seguiment periòdic per tal de poder detectar de manera sistemàtica qualsevol aspecte que no s'ajusti als valors de referència.

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: 0,5 punts.

Fundesplai planteja les incidències generals del servei dins els indicadors de seguiment, enllaçant la previsió de les principals incidències que es poden produir amb els indicadors per controlar-les i valorar-les.

Les principals incidències són les substitucions cobertes, la cobertura de vacants i controlar el nombre d'incidències en termes globals, amb un seguiment del tipus d'incidències detectades.

Així mateix, es planteja un seguiment mensual d'aquestes incidències i incloure un acumulat del curs escolar. Fundesplai indica que farà arribar un resum d'incidències mensuals als serveis territorials per un millor seguiment.

No obstant l'exposat, caldria recollir amb més concreció quines incidències poden tenir afectació àmplia, en quins moments del curs escolar, i a banda dels indicadors de seguiment, les accions correctores.

Per tant, de l'1 punt màxim de l'apartat, se n'atorguen 0,5.

d.5) Valoració de les dades i dels indicadors

Puntuació màxima: fins a 2 punts. Puntuació atorgada: 1 punt.

Fundesplai inclou l'indicador de referència per als indicadors proposats. A partir d'aquest indicador es valorarà si s'ha assolit l'objectiu o no, i si s'escau, analitzar quina discrepància hi ha entre el resultat obtingut i el resultat esperat.

A més a més, es plantegen diverses reunions de valoració amb els agents per a poder avaluar la intervenció i presentar memòries de seguiment i memòries anuals.

Es troba a faltar major concreció dels instruments que s'utilitzaran per analitzar les dades. S'esmenta l'obtenció de dades qualitatives, en termes generals, en algunes entrevistes. Caldria especificar els instruments per valorar aquesta informació.

La valoració és coherent, però falta concreció i detall.

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

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

Puntuació màxima: fins a 2 punts. Puntuació atorgada: 1,25 punts.

Fundesplai proposa una extracció de conclusions per a cada agent que hi participi. Així, per exemple, pels monitors es proposa un seguiment periòdic en relació amb els objectius marcats i, una avaluació més detallada en acabar el curs. Aquesta avaluació de final de curs servirà per fer una valoració final i esdevenir un espai on es puguin expressar aspectes de millora.

Aquest format es proposa, adaptat, per a cada agent implicat en el servei.

Un cop acabat tot el seguiment, es proposa un document de suggeriments de cara a *“millorar la intervenció al proper curs”*. Aquestes dades es complementaran per part de Fundesplai i, un cop agrupades, la memòria final es lliurarà als responsables del Departament d'Educació i Formació Professional.

L'empresa proposa que la memòria incorpori un apartat de propostes de millora extretes del procés d'avaluació, així com una proposta de concreció i calendari que caldrà consensuar.

També es plantegen informes de seguiment quan es requereixi per part dels serveis territorials per tal de fer una avaluació continua.

Caldria especificar i concretar els mètodes i criteris que s'utilitzaran per fer les propostes de millores. Tampoc es concreta en quins apartats s'organitzarà la informació recollida i les conclusions extretes.

Per tant, atès l'exposat, es valora amb 1,25 punts sobre el màxim de 2 punts per aquest apartat.

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.

Fundesplai ha especificat clarament totes les tasques a exercir per part del seu equip. Tot i tractar-se, en alguns punts, d'una proposta molt basada en tasques manuals i un control

humà, la proposta també incorpora un número elevat de personal que permeti dur-ho a terme. Per tant, es conclou que la càrrega de feina exposada és raonable i s'ha desenvolupat i concretat al llarg de la memòria tècnica.

També es compta amb personal que pugui assessorar el monitoratge en les diverses tasques a realitzar, oferint major seguretat per dotar el servei de bones pràctiques.

S'han clarificat també els diversos mitjans a utilitzar, són congruents i s'apliquen en els diversos apartats, des de la planificació fins l'extracció de conclusions. Es delimita quins mitjans s'utilitzaran per a cada tasca i quina funcionalitat pràctica tindran per complir amb els compromisos.

Per tot això, es valora que el conjunt de la proposta permet deduir que 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 proposades s'ajusten a la realitat del servei de monitoratge i inclou el seguiment periòdic dels diversos agents amb l'objectiu d'oferir un servei de qualitat. Aquestes són realistes i estan ben justificades, enllaçant clarament l'actuació, els mitjans i els terminis per garantir que es podrà dur a terme.

També es fa un esment important en la formació oferta a través d'una escola pròpia que permeti una actualització constant dels coneixements del monitoratge i poder-los oferir el suport necessari. 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.

3. FUNDACIÓ PERE TARRÉS

Puntuació total: 41,75 punts

En relació amb l'oferta tècnica presentada per la Fundació Pere Tarrés, d'ara endavant, FPT, es donen les puntuacions següents:

K.1.A) ESTRUCTURA I ORGANITZACIÓ.

Puntuació màxima: fins a 10 punts. Puntuació atorgada: 8 punts.

a.1) Equip de gestió

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

La FPT indica, en primer lloc, que l'equip que proposa *“constitueix una estructura completa, especialitzada i complementària que assegura el correcte desplegament del servei en totes les seves dimensions”*.

L'equip de gestió proposat inclou:

- Una persona responsable de selecció en projectes educatius
- Una persona responsable de contractació i relacions laborals
- Una persona amb tasques de coordinació i gestió de serveis educatius
- Una persona responsable de gestió econòmica i pressupostària de projectes educatius
- Una persona responsable de formació

Tots els perfils indicats tindran una dedicació horària en jornada completa per aquest servei.

Respecte a les funcions que s'havien d'especificar:

- **la selecció i contractació de personal** → el projecte tècnic indica que *“l'equip inclourà dues figures professionals, una especialitzada en la selecció de personal i una altra en la contractació i les relacions laborals”*. Es defineix amb exactitud i precisió les tasques concretes que es preveuen per aquesta funció. També les funcions concretes de cada persona queden ben delimitades.

En el projecte no es contempla la possibilitat de disposar del suport d'altres persones en moments puntuals, en especial per a l'inici de curs quan hi ha major necessitat de reforçar aquesta tasca.

Hi ha una única persona per realitzar tots els processos de selecció, incloses entrevistes i dinàmiques de grup. En els moments en els quals puguin restar vacants diversos centenars d'hores setmanals, i als quals es sol·licita resoldre amb rapidesa, s'estima que pot no ser suficient.

La persona responsable de la contractació també realitza tasques d'elaboració de nòmimes, de preparació de calendaris, gestió del registre de jornada, tasques de prevenció de riscos laborals i altres. S'estima que, atès l'elevat nombre d'hores de servei setmanals, una única persona per a totes aquestes tasques pot ser insuficient en certs moments del servei, especialment a inici de curs o en moments pic i no queda prou justificat en el projecte presentat.

- **la coordinació i gestió del servei** → es detallen àmpliament les tasques de coordinació i gestió que proposa la FPT. S'estableix que la persona encarregada de la coordinació i la gestió de serveis educatius és també *"la responsable de tota la prestació del servei, des de la contractació fins a la facturació"*, i s'indica que és la figura de coordinació pedagògica requerida en els plecs d'aquesta licitació.

No es detalla que disposi del suport concret dels seus superiors jeràrquics ni de persones al seu càrrec en moments d'elevada càrrega de feina. És la mateixa persona qui acompanya i gestiona l'equip d'intervenció (monitors), visita els centres educatius, segueix la gestió administrativa i revisa i fa el seguiment amb el client (Departament d'Educació i Formació Professional), entre altres tasques, sense que es posi de manifest cap suport concret.

Tot i així, atès que es demana una persona per aquesta tasca per a cada lot, es valora que la dedicació és suficient al respondre al mínim imprescindible requerit per contracte.

- **la gestió econòmica i pressupostària del servei** → consta una persona dedicada a aquesta tasca, amb dedicació a jornada completa. S'estima que es respon adequadament a les necessitats del servei i que amb una persona a jornada completa es pot donar resposta a tot el control econòmic que pugui ser necessari en aquest servei.
- **la formació del personal** → es disposa d'una persona dedicada a la tasca de formació a jornada completa. Les tasques estan ben definides i es preveu tot allò que relacionat amb la funció. Aquesta persona és l'encarregada de seleccionar *"la consultoria o docent que impartirà les accions formatives"*.

Totes les funcions que es demanen als plecs s'han inclòs. Es valora que la dimensionalitat dels recursos per a la gestió econòmica i pressupostària i la formació del personal s'ajusten a les tasques descrites.

D'altra banda, es considera que manca major dedicació de personal per les tasques de selecció, contractació i gestió en moments de pic de feina, com pot ser a l'inici de curs, atenent el volum econòmic del lot.

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

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

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

Càrrec	Titulacions a valorar	Puntuació
Responsable de selecció en projectes educatius	Grau en Relacions Laborals	0,5 punts
Responsable de contractació i relacions laborals	Llicenciada en Dret. Postgrau en Gestió per Organitzacions	0,75 punts
Coordinació i gestió de serveis educatius	Grau en Educació Social. Màster en Teràpia Familiar Sistèmica.	1 punt
Responsable de gestió econòmica i pressupostària de projectes educatius	Grau en Humanitats. Màster en cultura i comunicació. Màster en Direcció Financera.	1 punt
Responsable de formació	Llicenciada en Sociologia. Màster en Direcció de Recursos Humans.	1 punt

La suma total de puntuacions és de 4,25 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 a l'experiència del personal, es valora de la següent manera:

Càrrec	Experiència a valorar	Puntuació
Responsable de selecció en projectes educatius	Antiguitat a l'empresa en tasques de selecció: 16 anys	0,5 punts
Responsable de contractació i relacions laborals	Antiguitat a l'empresa en tasques de contractació: 20 anys Equip liderat a la Fundació: 4 persones	0,5 punts
Coordinació i gestió de serveis educatius	Antiguitat a l'empresa en tasques de gestió de projectes: 13 anys Anys d'experiència en gestió de projectes pedagògics (inclou antiguitat a l'empresa): 18 anys Equip liderat a la Fundació: 18-20 persones	0,5 punts
Responsable de gestió econòmica i pressupostària de projectes educatius	Antiguitat a l'empresa en tasques de gestió econòmica: 10 anys Equip liderat a la Fundació: 4 persones	0,3 punts
Responsable de formació	Antiguitat a l'empresa en tasques de formació NESE: 5 anys	0,5 punts

	Experiència total en tasques de responsable de formació: 21 anys Equip liderat a la Fundació: 3 persones	
--	---	--

Per les persones incloses no s'indica explícitament 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 2,3 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. Es dedueix que la tasca l'exercirà la persona amb responsabilitats de coordinació i gestió de serveis educatius, però no s'especifica clarament.

En cas de resultar empresa adjudicatària, caldrà aclarir qui exercirà les obligacions de la persona interlocutora indicades en el plec de prescripcions.

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

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

En primer lloc, es tracten els mitjans tècnics per a la prestació del servei.

Es proposa un Sharepoint per tal que actuï com a plataforma digital de gestió integral del servei. En aquest repositori s'hi facilitaria documentació i dades rellevants sobre la prestació del servei. L'objectiu que es busca és poder emmagatzemar, organitzar i compartir informació en temps real.

La FPT detalla els documents que es proposen compartir, entre ells: centres educatius (hores facturades a cada centre), hores setmanals de dedicació del monitoratge; necessitats i casuística dels infants que requereixen monitoratge sanitari; canvis d'hores als centres durant el curs; facturació mensual; substitucions realitzades, registre d'incidències; registre de la presència del monitoratge al centre; informes i quadres de comandament per al seguiment del servei; fitxes de traspàs, protocols i registres, etc.

Cal fer esment que en els plecs del contracte no es contempla que l'empresa adjudicatària hagi de fer un registre de l'alumnat amb monitoratge per a l'atenció a necessitats de salut, i encara menys que es registri la casuística, donat que es contempla que no hi ha tractament de dades personals.

El Departament d'Educació i Formació Professional informa de les hores assignades a un centre per necessitats vinculades a la salut. El centre educatiu coordina amb el CAP o hospital de referència i l'empresa adjudicatària la corresponent capacitat del monitoratge. La direcció del centre pot indicar les tasques a realitzar, recollides en el Pla consensuat, per tal que l'empresa comprovi si hi ha monitoratge amb la capacitat necessària, si escau. El monitoratge ha de ser coneixedor de quines tasques cal realitzar i com actuar d'acord al Pla consensuat, però en cap cas és necessari que l'empresa disposi d'informació mèdica, ni porti un registre de la casuística que ha creat la necessitat, ni de les dades identificatives de l'infant al qual s'adreça el suport.

L'anterior es complementa amb el sistema de comunicació i coordinació proposat. Es preveu que en aquest sistema també hi participi la Direcció del Departament d'Escoles i Lleure de la FPT, si bé aquesta figura no està recollida en el punt respecte al personal ni se n'indica en aquest apartat la dedicació que tindrà ni les tasques que assumirà.

Respecte les funcions de la coordinació pedagògica en aquest camp, s'indica que s'oferiran respostes en un termini no superior a 24 hores en dies hàbils i, en casos urgents, en un màxim de 4 hores.

La comunicació es proposa, en primer lloc, a través del correu electrònic en relació a reunions, informes, memòries trimestrals i anual, sistemes de control d'hores mensuals, incidències, etc.

Les reunions presencials o telemàtiques es preveuen prèvies a l'inici de curs per la coordinació de la planificació i la preparació del curs educatiu, i en finalitzar cadascun dels trimestres del calendari escolar, moment en què es presentaran els principals resultats i indicadors en informes de seguiment. També està prevista una reunió d'avaluació final en aquest punt.

Per a la gestió d'incidències, el funcionament s'indica que serà constant i estable a través del telèfon i el correu electrònic, i a més a més es disposarà d'un sistema propi de gestió d'incidències integrat dins la plataforma digital de gestió del servei. L'objectiu és garantir la detecció, registre, classificació i resolució d'acord a l'entitat. Les incidències es registren a través d'un formulari que automàticament envia a la coordinació pedagògica per correu electrònic.

També es disposarà d'un telèfon mòbil per incidències que sigui necessari resoldre amb immediatesa.

Tota la informació se centralitzarà en el Sharepoint en temps real.

En aquest apartat es fa referència, així mateix, al sistema de qualitat conforme a la norma UNE-EN ISO 9001:2015 per tal d'assegurar una gestió eficient amb procediments clars i documentats tant en la planificació, com en l'execució i l'avaluació.

Per últim, el pla d'igualtat i conciliació s'aplica en el marc d'aquest contracte per una igualtat efectiva i real entre homes i dones. Es valoren positivament les mesures que s'esmenten, però no es tenen en compte per establir la puntuació de l'apartat atès que no estava contemplat.

La FPT recull a banda els següents mitjans materials per a l'execució, alguns dels quals ja abordats en l'anterior secció:

- Ordinador portàtil d'ús personal a la coordinació pedagògica i telèfon mòbil.
- Aplicació per al registre de jornada telemàtic
- Plataforma d'e-learning
- Telèfon d'urgències i incidències greus
- Suite ofimàtica corporativa amb eines de text, fulls de càlcul i presentacions
- Gestor de documents al núvol (Sharepoint)
- Quadres de comandament interactius que permetin visualitzar dades en temps real. D'ús intern, però es preveu que puguin compartir-se informes dinàmics amb els responsables del contracte.
- Correu corporatiu per a cada treballador
- Aplicació de missatgeria instantània corporativa
- Butlletí digital intern, amb comunicacions mensuals a tot el monitoratge

També es disposa d'una Intranet on es gestionarà la informació personal de cada treballador, s'accedirà a materials informatius i de suport, o protocols, entre altres.

No s'indica cap eina de gestió concreta per a serveis amb elevat volum de personal per tal de millorar l'eficiència i reduir errors humans. Es plantegen eines de seguiment i control col·laboratives i que permetin estandarditzar procediments, però hi segueix havent un elevat component manual en tot el procés, derivant una part significativa de la gestió a correus i trucades.

Es valora positivament que es contemplin mitjans de comunicació telemàtics i reunions periòdiques per assegurar una coordinació adequada. També es valora que els mitjans materials indicats permeten garantir aquest treball a distància entre els diferents agents. Es considera que el plantejat ha de permetre la coordinació professional.

Es troben a faltar sistemes de gestió dels correus electrònics que permetin centralitzar les comunicacions i fer un seguiment més correcte de totes elles.

El conjunt de mitjans tenen coherència amb les finalitats proposades permeten arribar a la conclusió que l'ús de tots ells ha de permetre oferir un servei de qualitat, sempre que la part subjecte a actuació humana directa funcioni amb eficàcia, tot i que, no queda recollida com es farà la connexió o la relació de la informació dels diferents mitjans exposats com, per exemple, l'intercanvi o traspàs d'informació entre el sharepoint, els correus electrònics i el formulari d'incidències.

No es detecten per altra banda mitjans tècnics o materials que incloguin elements innovadors que puguin permetre una millora en la gestió del servei.

Per tot l'exposat, s'atorguen 4 punts dels 5 possibles.

K.1.B) FUNCIONAMENT DEL SERVEI.

Puntuació màxima: fins a 19 punts. Puntuació atorgada: 16 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: 7 punts.

Mètodes, procediments i mitjans per resoldre aspectes essencials del servei

Em primer lloc, la FPT detalla el contacte i model de comunicació amb els centres educatius indicant que entenen que és imprescindible establir i mantenir una comunicació fluida i estructurada amb els centres educatius.

El sistema que es proposa és:

- a. Anàlisi de necessitats comunicatives i definició d'objectius. Aquesta fase es centra en facilitar el contacte amb la coordinació pedagògica i verificar les dades de contacte dels centres educatius.

Els objectius que es proposen són garantir múltiples canals de comunicació per garantir el seguiment del servei; canalitzar i orientar les demandes dels centres educatius; notificar les assignacions d'hores; i detectar necessitats específiques dels centres educatius respecte a la prestació del servei.

- b. Planificació de la proposta de comunicació. En aquest punt es planteja que hi haurà 3 moments tipus de comunicació. El primer serà per a la coordinació inicial quan es notifiquen les hores d'assignació del servei. El segon és durant l'execució, el seguiment de l'assignació i la gestió d'incidències, on es mantindrà un contacte diari amb correu electrònic, trucades telefòniques, reunions virtuals i visites presencials (quinzenals i/o mensuals). El tercer moment serà durant l'avaluació mitjançant visites presencials de seguiment als centres educatius.
- c. Execució de tot l'anterior a través de tots els recursos plantejats en el global de la proposta: correu electrònic, telèfon mòbil, videoconferències, reunions presencials i carpeta compartida amb els centres educatius amb un dossier informatiu amb tota la informació relativa al servei, dades de contacte, protocols, etc.

Respecte als quadrants horaris, la FPT indica que s'utilitza una planificació basada en els següents criteris:

- Equitat i eficiència → prioritzar la cobertura de franges crítiques com entrades i sortides, menjador, activitats amb risc...
- Continuitat educativa → intentar que la mateixa persona doni suport a un centre durant tot el curs
- Competència professional → assignar el personal amb el perfil adequat a la tipologia de suport que requereix el centre educatiu

- Proximitat territorial → minimitzant el temps de desplaçament per garantir puntualitat i reduir absències

S'entén que aquests criteris estan en plena consonància amb l'objecte del contracte, garantir la qualitat del servei i la millora de les condicions laborals dels treballadors, tots ells establerts als plecs del contracte.

A partir d'aquest criteris s'estableix el següent calendari:

- **Juny** → primer contacte amb el centre previ a l'assignació d'hores per estudiar necessitats i fer una previsió d'assignacions de monitoratge.
- **Juliol** → els serveis territorials comuniquen les assignacions d'hores a centres i a la FPT.
- **Agost** → realització dels quadrants preliminars.
- **Setembre**
 - o Dia 1 → contacte amb el centre educatiu per verificar que la informació del mes de juny (hores, horaris, perfils) segueix sent vigent.
 - o Dia 2 → verificació amb les direccions, moment en el qual s'espera que les direccions validin la distribució horària i els perfils de monitoratge i proposin modificacions a través de correu electrònic o reunió si escau.
 - o Dia 3 → la coordinació pedagògica revisa i modifica els quadrants si és necessari. També verificarà possibles incidències de disponibilitat del monitoratge i gestionarà els recursos humans necessaris.
 - o Dies 4 i 5 → validació, actualització i publicació dels quadrants definitius al Sharepoint
- **Durant la resta del curs**, qualsevol modificació es comunicarà a la coordinació pedagògica per tal que ajusti els quadrants horaris en un màxim de 24 hores.

Es preveu comptar amb l'eina de control horari per la generació i gestió dels quadrants, a més a més de la integració amb el registre horari i la facturació. No s'especifica com es treballa la generació i gestió dels quadrants amb aquesta eina.

També es comptarà amb el Sharepoint ja esmentat, eines de comunicació corporativa instantània, correu corporatiu i telèfon.

Les fases proposades es valoren correctes. Es recullen clarament totes les necessitats dels centres educatius prèvies per organitzar el servei que s'adeqüi al que requereixen. També s'especifica amb claredat que els centres educatius decideixen l'horari de prestació del servei i es preveu que els centres puguin donar el vist-i-plau a la proposta de l'empresa abans de l'inici de curs, per assegurar que es poden realitzar modificacions, si s'escau. Ara bé, el calendari proposat no s'ajusta al funcionament real del servei actual, per tant, caldria corregir-lo si resulta empresa adjudicatària.

Si que és dóna especial rellevància a la previsió de volum de tasques del setembre. En un sol dia lectiu es preveu contactar amb tots els centres educatius per verificar la informació prèvia. I en un altre dia es vol verificar amb les direccions la distribució horària, que es proposin modificacions i realitzar reunions. Finalment, en només un dia també es vol modificar els quadrants, verificar la disponibilitat del monitoratge i gestionar els recursos humans.

Atès que hi ha milers d'hores setmanals de servei per aquest lot, tal i com s'indica en els plecs que regeixen aquesta licitació, es considera totalment inviable realitzar les tasques que es detallen pels dies de setembre en un únic dia. La planificació no és coherent ni realista.

A més a més, aquesta planificació depèn de la rapidesa de resposta de terceres persones. Per una banda, dels centres educatius, en un moment on aquests han de gestionar i organitzar l'inici de curs en múltiples aspectes. I, per l'altra, dels monitors que han d'incorporar-se al servei. La planificació proposada no preveu un marge de resposta raonable.

També es recorda que s'ha planificat 1 persona per fer tota la contractació, altes i baixes, nòmines, etc. I només 1 persona per la coordinació pedagògica. El volum de feina del mes de setembre que es proposa per a dues persones, per dia, no és de nou ni realista ni viable.

Aquest aspecte tenia una valoració màxima de 2 punts. S'atorga 1 punt.

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

La FPT presenta de nou les fases descrites anteriorment en format reduït. En aquesta presentació, en relació a la cobertura de places, es destaca:

- **Maig** → constitució i actualització de la borsa de treball, amb perfils específics per NEE. S'indica que s'inicia la campanya de captació de personal en aquest punt, així com es preveu revisar la borsa de monitoratge del curs anterior.
- **Juny** → preassignació de personal segons projeccions, a partir d'informació provisional. L'objectiu és disposar d'un primer mapa de cobertura, en el qual es prioritzi garantir la continuïtat del monitoratge dels cursos anteriors, i que la FPT pugui assegurar-se que disposarà de personal per cada centre educatiu.
- **Juliol** → s'assigna el personal d'acord a l'adjudicació final, organitzant la proposta d'hores. S'indica que es realitzarà en un màxim de 5 dies hàbils després de la comunicació de les hores per a cada centre.
- **Setembre**
 - Dia 1 → detecció de necessitats i assignació de recursos. L'objectiu és recollir informació per adequar la figura professional a les necessitats que exposin els centres educatius.
 - Dia 2 → durant la confecció dels quadrants horaris, es realitzarà la difusió de places vacants. S'indica que els quadrants horaris estaran publicats i

s'enviaran a centres i serveis territorials com a mínim 48 hores abans de l'inici de curs.

En aquest punt es detalla el procediment concret de comunicació i gestió del personal, inclosos els terminis per dur-ho a terme, especialment si hi ha una modificació horària respecte del curs anterior. A priori, en termes generals, el termini és d'una setmana.

- Dia 3 → comunicació del personal que executarà el servei als centres educatius i serveis territorials. S'indica que s'efectuarà, com a molt tard, el quart dia lectiu (s'entén que es vol dir dia hàbil) abans de l'inici de curs.

Es proposa comunicar a cada centre educatiu un document amb la relació de monitoratge assignat, el quadrant horari i les dades de contacte. També es facilitarà una relació de personal i horaris per centre als serveis territorials, amb indicació de substituïts/es previstos i la cobertura de franges sensibles. També es proposa emetre informes setmanals durant el primer mes per reforçar la transparència durant l'inici del servei. Finalment, el llistat actualitzat de monitoratge i quadrants horaris estarà disponible al Sharepoint en un màxim de 24 hores després de qualsevol canvi.

- Dia 4 → automatització de la informació a Integrho, que ho connecta amb el sistema de registre horari telemàtic.
- Dia 5 → contractació de personal i assignació de recursos humans; acollida, protocols i incorporació.

Per a la contractació del personal, primer es confirmarà personalment el centre i hores assignades a cada persona. Després aquests rebran un missatge de text al mòbil indicant que ja tenen disponible el seu contracte a la intranet de l'empresa des d'on podran descarregar-lo i signar-lo.

També es farà una trobada d'acollida amb tot el personal per presentar les figures de direcció, supervisió i referent laboral i on es clarificaran els canals de comunicació, resoldran dubtes i presentaran protocols.

La intranet disposarà d'un espai destinat al monitoratge, que es presentarà en aquesta trobada inicial

Aquest apartat contempla una avaluació del procediment per tal de revisar-lo sistemàticament per assegurar-ne l'eficiència i introduir-hi millores.

Per fer-ho, les dues primeres setmanes es proposa un seguiment diari de l'assistència del personal i correcta cobertura de places. Al final del primer mes es presentarà un informe inicial als serveis territorials amb dades sobre aquestes primeres setmanes.

Cada tres mesos es farà un informe de seguiment i es preveu traçabilitat digital per tal que es puguin fer auditories en qualsevol moment.

Finalment, es proposa un mostreig mensual del 10% dels centres per contrastar la coherència entre els quadrants horaris, els registres horaris i la informació publicada, i la correcta acreditació i identificació del personal assignat.

Totes les dades s'analitzaran en una sessió interna de millora continua i les millores aprovades es reflectiran en un pla de qualitat anual.

Es valora que s'ha detallat amb precisió tota la planificació, actuacions i actors implicats. En termes generals és una proposta ben estructurada i ben justificada d'acord amb els mitjans que es posen a disposició.

No obstant, es torna a remarcar que el calendari proposat, especialment en relació als primers dies de setembre no és realista i caldria reajustar aquestes fases. Per tal de garantir la incorporació del monitoratge de suport el primer dia de curs escolar, és indispensable avançar en el temps i allargar el termini de gestió prevista per ajustar-ho a la realitat del lot i del contracte. El volum de feina que es concentra en un marge de 4-5 dies no és coherent.

Tot i així, de les accions proposades i l'avaluació prevista s'aprecia que pot resultar un servei de qualitat i molt ajustat a les necessitats dels centres educatius.

Els primers dies de setembre també s'indica que es publicaran les vacants. Tot i que es pugui comptar amb borsa de personal per cobrir les places, serà necessari realitzar tasques per gestionar el personal amb un marge reduït de temps.

No es valora que hi hagi suficient previsió per garantir que el primer dia de curs tot el personal estarà disponible i totes les hores de servei cobertes.

Respecte a la formació, s'esmenta que durant la fase de contractació permetrà fer la detecció de necessitats formatives. No es preveu en aquest apartat cap formació prèvia a l'inici del servei per noves incorporacions que no hagin tractat prèviament amb alumnat amb necessitats educatives especials.

La formació d'acollida i per al lloc de treball apareixen a l'apartat de formació. Totes dues es realitzaran a l'inici de la gestió del servei. La primera també es farà en noves incorporacions, i el segon tipus segons la periodicitat establerta per normativa.

Seria desitjable incorporar la formació en la planificació de l'inici de curs. Per altra banda, també seria desitjable valorar si és necessari incorporar formació sobre el suport a les NEE en les formacions d'acollida.

Per tot això, dels 4 punts màxims, se li atorguen 2 punts.

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

La FPT presenta un protocol clar i estructurat per cobrir baixes, absències, vacants i altres situacions anàlogues. Es diferencia clarament el protocol a seguir segons si són previsible o no.

L'empresa utilitzarà borses de suplents territorialitzades per tal que hi hagi una disponibilitat ràpida de personal per cobrir la plaça. També s'indica que hi haurà una persona responsable del departament de recursos humans que es dedicarà a la captació de personal i primera selecció de currículums de manera exclusiva. Els currículums es traspassaran a la coordinació pedagògica que serà la responsable de realitzar el procés de selecció de professionals i determinar quins perfils formen part de la borsa i mantenir-la permanentment actualitzada.

Es disposa d'una eina per tal de disposar de més personal si no hi ha professionals disponibles a la borsa. Aquesta eina està connectada amb múltiples plataformes on publicar ofertes de feina, assegurant que s'arriba a un elevat nombre de visualitzacions.

També s'indica que s'utilitzaran els serveis locals d'ocupació i de promoció econòmica del territori per a la contractació.

Finalment, també es garanteix que centres educatius i serveis territorials estaran informats al llarg del procés. L'empresa indica, no obstant, que *"les substitucions es realitzaran de forma immediata, vetllant perquè es faci en el mateix dia i existeixi una continuïtat de professionals"*.

En relació amb la comunicació, la FPT presenta quatre protocols, o procediments, de com gestionar el contacte amb centres educatius, serveis territorials i monitoratge en casos com reincorporacions, canvis territorials de personal, conflictes laborals o substitucions per formació obligatòria.

Es preveuen els terminis, en els casos on sigui possible, per fer la comunicació als centres educatius. En tots els processos es tenen en compte les afectacions que poden produir-se i la necessitat de cobrir el servei amb personal substitut, si s'escau.

La proposta és clara, està ben definida i disposa d'un protocol clar per cobrir les baixes, substitucions i vacants. Hi ha una difusió correcta i es valora molt positivament comptar amb els serveis d'ocupació per cercar professionals.

La comunicació amb centres està ben plantejada, preveu situacions diverses que són realistes, i contempla tots els agents implicats.

No obstant, cal indicar que en l'apartat dedicat al personal no s'esmentava que la persona que exerceix de coordinadora pedagògica realitza el procés de selecció, sinó que això corresponia a un altre perfil. Com s'ha dit en aquell apartat, el nombre de tasques prèviament associat a la coordinació pedagògica ja era elevat i podia necessitar suport en moments pic. Per tant, es fa constar la consideració conforme afegir la selecció de personal en les tasques d'aquesta figura pot incidir en la viabilitat d'aquesta proposta.

Es valora positivament que prevegin fer un registre i seguiment de les incidències per tractar-ho posteriorment en reunions amb els centres educatius i el departament d'Educació i Formació Professional.

Tot i així, atès que el procediment es valora adequat, s'atorga la màxima puntuació en aquest apartat, 2 punts.

Comunicació als centres educatius de les persones que prestaran el servei

En aquest apartat es contemplen diversos mitjans de comunicació i d'acreditació. La primera és prèvia a l'inici de curs i contempla tant un enviament de correu als centres educatius i als serveis territorials amb la relació oficial de personal assignat, i incorporar aquesta relació al Sharepoint. S'indiquen les dades a compartir i es contempla l'anonimització de dades sensibles per complir amb la normativa corresponent.

En segon lloc, la FPT també facilitarà a tots els seus treballadors una targeta identificativa amb fotografia, nom i cognoms, logotip de l'empresa i codi intern d'identificació. Caldrà que la targeta sigui visible durant tota la jornada laboral.

A més a més, tots els monitors disposaran d'un certificat digital d'assignació, amb signatura electrònica, per acreditar que la vinculació laboral del personal amb l'empresa.

Per tant, es contemplen els diferents mitjans per comunicar el personal assignat i, aquests, per acreditar la seva identitat i vinculació amb l'empresa un cop siguin al centre educatiu. Tant els centres educatius com els serveis territorials tindran més d'un mètode per verificar-ho, i es preveuen que siguin segurs i ajustats a la normativa en protecció de dades personals.

Per tant, s'atorguen els 2 punts màxims d'aquest apartat.

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

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

La FPT presenta una aplicació de registre horari telemàtic que permet al monitoratge indicar l'inici i el final de la seva jornada laboral. El fitxatge inclou geolocalització i signatura electrònica vinculada al perfil corporatiu del monitor o monitora. També es preveu que puguin gestionar-se incidències horàries com retards, permisos, baixes, hores extraordinàries, etc.

Aquest registre és "automàtic, fidedigne i inalterable". Així doncs, la informació queda emmagatzemada i encriptada. El personal de gestió i supervisió hi té accés i, a més a més, rep alertes automàtiques de possibles registres incomplets.

El sistema preveu una validació automàtica, excepte en els casos on es detecti una incidència com localització incorrecta, absència de fitxatge, incoherència d'hores amb el quadrant previst, etc. En aquests casos el fitxatge resta com a pendent i s'envia una alerta a la coordinació pedagògica per tal que aclareixi la situació i registri la causa.

Les incidències es preveu que quedin totes registrades i es revisin periòdicament per detectar patrons i aplicar mesures correctores.

La FPT indica que el control horari està plenament vinculat amb el procés de facturació mensual. Això es fa a través del programari on es donen d'alta les prestacions de servei, incloent nom del centre, dates, hores de prestació teòriques i personal assignat.

Mensualment s'extreuen de forma automàtica les dades tant des del registre horari com des del programari del servei. La coordinació pedagògica contrastarà ambdós documents per validar les hores executades per cada monitor i les possibles incidències.

Un cop realitzat això, es preveu contrastar amb els serveis territorials per tal de validar que les dates de l'empresa concorden amb les de l'Administració i, si s'escau, es resoldran les discrepàncies detectades.

Finalment, s'elaborarà el quadre definitiu de facturació que s'enviarà juntament amb la factura electrònica garantint que la facturació concorda amb l'execució real del servei.

Es valora que la proposta és viable i de qualitat. La geolocalització aporta un grau de certesa a les dades de fitxatge a l'incloure l'espai físic on es troba el treballador/a, i el fet que l'eina detecti geolocalitzacions incorrectes i envii alertes automàtiques aporta un important grau de seguretat a la informació.

El contrast de les dues eines proposades sembla una mica manual, però l'ús d'ambdues aporta major veracitat a les dades de facturació i de seguiment de l'execució, per la qual cosa es valora positivament.

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: 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

La FPT indica que dins d'aquest epígraf compta amb:

- a) Manual per la intervenció amb infants amb trastorns de regulació de la conducta
- b) Protocol d'anàlisi de la conducta a l'estança, el pati i les activitats extraordinàries (si s'escau)
- c) Protocol de Tècniques de modificació de conductes i intervenció
- d) Manual per la intervenció amb infants amb dificultats en l'autonomia personal

En tots aquests es detalla:

- Descripció
- Objectius
- Actuacions
- Mesures específiques

Els manuals a), c) i d) són clars i estructurats. S'ajusten amb precisió a allò previst en els plecs de prescripcions tècniques i a les actuacions previstes pel monitoratge. El contingut és unívoc i inclou diferents tipologies de NEE, en especial en el manual a), per adequar la tasca al suport més adequat per cada alumne/a.

El protocol recollit en la lletra b) es considera que s'adequa com a "altres manuals o protocols que es puguin aplicar en aquest servei", per la qual cosa es valora en aquell apartat.

No es valora en aquest punt perquè l'anàlisi de la conducta a l'estança, el pati i les activitats extraordinàries és una eventualitat que depèn de si el personal docent considera que cal recollir aquesta informació. També perquè més que orientar la tasca del dia a dia del monitoratge amb l'alumnat, es tracta de la sistematització d'una tasca d'observació i recollida de dades.

Per tot això, s'atorga 1 punt per l'apartat d'aquest manual, i 1 punt addicional per comptar amb diferents 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

Dins aquesta categoria s'aporten els següents manuals o protocols:

- a) Protocol general de suport en salut escolar
- b) Manuals específics segons les diferents NEE que requereixen atencions mèdiques i/o suport a la mobilitat
- c) Manual d'assistència a la mobilitat al centre educatiu
- d) Manual de primers auxilis, higiene i cures bàsiques

Aquests manuals recullen la mateixa estructura i apartats que els anteriors, complint amb els criteris formals mínims. El contingut està adaptat a donar resposta específica en l'àmbit de la salut.

En els manuals a) i b) es contempla el Pla consensuat de la salut de l'alumne que s'elabora per a tot l'alumnat que requereix aquest suport. També es detalla un protocol clar d'actuació que respecta estrictament les indicacions dels professionals sanitaris. Es contemplen només actuacions que puguin haver estat prèviament autoritzades i l'avís a personal docent i personal sanitari en cas de situacions no habituals o emergències.

També s'hi preveu una revisió periòdica del compliment del protocol amb la coordinació pedagògica i la infermera del centre si s'escau.

Es preveu, no obstant, que el monitoratge tingui accés al Pla consensuat en el protocol a). També, en el b) es contempla que el monitoratge i l'empresa disposin d'informació sobre l'etiologia de la malaltia o discapacitat de cada cas. Es fa constar que els professionals sanitaris i/o la direcció del centre només faciliten al monitoratge la informació necessària per desenvolupar les seves tasques, tant en el centre com durant la capacitació. El monitoratge ni la coordinació pedagògica de l'empresa no tenen accés al Pla consensuat de l'alumnat.

Respecte els manuals c) i d) es valora que s'ajusten més com a "altres manuals o protocols que es puguin aplicar en aquest servei", per la qual cosa es valoren més avall dins aquest apartat.

En el cas del manual c), no es tracta de preveure actuacions directament vinculades amb l'atenció a les necessitats de salut, sinó que tracta estrictament el suport per a l'alumnat amb discapacitat física o altres situacions que puguin afectar la mobilitat. Preveu l'actuació amb bastons, croses, caminadors, bipedestadors, grues; i les diverses barreres arquitectòniques que poden existir així com els canvis d'espais. Per aquest tipus d'actuacions no s'assignen hores d'atenció a la salut, sinó hores ordinàries.

Pel que fa al manual d), aquestes actuacions apliquen a tot l'alumnat al qual es pot atendre. Es tracten aspectes com primers auxilis davant contusions, petites ferides, marejos, etc. o la higiene quotidiana de tot l'alumnat com és el rentat de mans, ús del lavabo, canvi de roba... Aquestes actuacions afecten tota l'atenció del monitoratge i es cobreixen amb hores ordinàries.

S'atorga la puntuació màxima, 1 punt.

Manuals o protocols que orientin com actuar en situacions no ordinàries

Es preveuen tres protocols dins d'aquest epígraf:

- a) Protocol d'actuació en cas d'agressió al monitoratge
- b) Protocol d'actuació en emergències mèdiques o accidents greus
- c) Protocol en cas d'evacuació del centre

Tots tres compleixen amb els requisits formals.

Els protocols a) i b) tracten específicament d'aspectes que cal vehicular entre l'empresa i els seus treballadors com són què fer si algú els agredeix o com actuar si tenen una emergència mèdica.

Ambdós plantegen situacions clarament diferenciades, el contingut és unívoc i s'ajusta a l'objecte del contracte.

No es valora en aquest apartat el protocol c) perquè es considera que el seu contingut es correspon a "altres manuals o protocols que es puguin aplicar en aquest servei" al tractar específicament l'atenció a l'alumnat NEE en cas que hi hagi una evacuació del centre.

Per tot l'esmentat, es valora aquest apartat amb la puntuació màxima, 1 punt.

Altres manuals o protocols que es puguin aplicar en aquest servei

La FPT aporta els següents manuals o protocols:

- **Protocol d'anàlisi de la conducta a l'estança, el pati i les activitats extraordinàries (si s'escau).** 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.
 - Aquest protocol cal que només s'apliqui si el personal docent ho estima adequat. No obstant això, es preveuen actuacions i mesures que poden ser d'utilitat i es contempla que es revisi periòdicament amb el professorat per detectar patrons.

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

- **Manual d'assistència a la mobilitat al centre educatiu.** Es valora que:
 - El manual compleix amb els requisits formals.
 - Es diferencia de la resta en el sentit que tracta estrictament el suport per a l'alumnat amb discapacitat física o altres situacions que puguin afectar la mobilitat.
 - Preveu l'actuació amb bastons, crosses, caminadors, bipedestadors, grues; i les diverses barreres arquitectòniques que poden existir així com els canvis d'espais.
 - Es valora que és un manual molt útil per atendre amb majors garanties tot l'alumnat que pot trobar-se en aquestes situacions.

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

- **Manual de primers auxilis, higiene i cures bàsiques.** Es valora que:
 - El manual compleix amb els requisits formals.
 - Aquestes indicacions són útils per la totalitat de monitoratge que atenen infants i adolescents atès que aborda aspectes bàsics del servei general.

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

- **Protocol en cas d'evacuació del centre.** Es valora que:
 - El protocol compleix amb els requisits formals.
 - Té un contingut clarament diferenciat i determina amb univocitat l'actuació del monitor envers l'alumnat NEE en casos en que, degut a una emergència o un simulacre, sigui necessari evacuar aquests alumnes de les instal·lacions del centre educatiu.
 - Aporta instruccions útils i un marc d'actuació clar en situacions que poden generar especial estrès a l'alumnat.

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

- **Protocol d'avaluació de la intervenció.** Es valora que:

- El protocol compleix amb els requisits formals.
- Té com a objectiu que el monitoratge conegui els indicadors i mètodes per valorar la qualitat del servei i, per tant que la valoració sigui de qualitat.
- Una bona avaluació és clau per la millora del servei i la prestació del suport a l'alumnat.

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

- **Protocol de seguiment de l'assistència de l'alumne.** Es valora que:

- El protocol compleix amb els requisits formals.
- No correspon a l'empresa adjudicatària, ni als seus treballadors, realitzar un control de l'assistència o no de l'alumnat al centre.
- Addicionalment, les hores de servei assignades es realitza per centre educatiu, per atendre el conjunt d'alumnat amb NEE que pot necessitar el suport de monitoratge, no a un alumne o alumna en concret.

Per tant, no es valora positivament i no es puntua.

- **Protocol de traspàs d'informació entre professionals.** Es valora que:

- El protocol compleix amb els requisits formals.
- Comptar amb aquest protocol pot facilitar els canvis de personal, si escau, i ajudar que l'alumnat es pugui ajustar al nou personal amb més rapidesa i comoditat.
- Caldria, en cada cas, que el personal docent pugui revisar el document que es proposa per assegurar que el contingut s'adequa a les recomanacions del professorat.

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

- **Protocol d'actuació en cas d'incidència amb el centre.** Es valora que:

- El protocol compleix amb els requisits formals.
- Tot i que el contingut és clarament diferenciat i pot incloure's en aquest apartat, es deixa constància que s'adequa més a l'apartat de 'Manuals o protocols que orientin com actuar en situacions no ordinàries'.
- Estableix com ha de ser la comunicació en cas de discrepàncies o conflictes entre el monitoratge i el centre educatiu, i específicament què ha de fer el monitor i el protocol que segueix l'empresa per solucionar el conflicte.
- Permet clarificar el circuit a seguir per part de tots els agents en la resolució d'incidències i conflictes.

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

- **Protocol d'ús i manteniment d'ajudes tècniques i materials adaptats.** Es valora que:
 - El protocol compleix amb els requisits formals.
 - Aquest protocol té un contingut complementari al Manual d'assistència a la mobilitat al centre educatiu pel que fa als elements de mobilitat. Només pel que fa als dispositius associats a la comunicació hi ha una clara diferència de contingut que justifiqui els dos protocols.
 - Cal abordar amb els responsables del centre educatiu quin és el protocol intern per avaries del material de titularitat d'aquest, i si és necessari o no el registre periòdic d'ús i estat dels materials.
 - L'objectiu és útil, però el monitoratge no és el responsable de l'ús i del manteniment del material.

Per tant, no es puntua aquest manual.

S'han valorat 7 protocols amb 0,2 punts cadascun. La suma és d'1,4 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.

La FPT ofereix formació d'acollida, formació per al lloc de treball i formació per al perfeccionament professional.

La formació d'acollida i la formació per al lloc de treball no compleixen amb els requisits formals atès que no inclouen la modalitat, metodologia, objectius didàctics ni continguts. Per tant, no es valoren.

Respecte a la formació per al perfeccionament professional, sí que compleixen els requisits formals mínims i s'hi indica:

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

La FPT indica que oferiran 51 hores de formació adreçada a tot el personal que presti serveis com a monitor o monitora. Aquesta formació es treballa amb itineraris formatius. En la proposta s'inclouen les formacions que s'oferiran a tots els professionals i, cadascun

d'ells, podrà escollir les que més s'ajustin al seu itinerari formatiu, necessitats i interessos fins realitzar les més de 50 hores que estipulen.

Un cop analitzats els objectius didàctics i els continguts de les formacions previstes, s'indica a continuació quines es consideren idònies i adequades a l'objecte del contracte i, per tant, es valoren d'acord amb la taula prevista:

Títol de la formació	Es considera idònia i adequada a l'objecte del contracte?	Hores
Suport a l'alumnat amb necessitats educatives associades a la mobilitat	Sí	25 hores
Gestió i regulació de la conducta en infants i adolescents amb NEE	Sí	30 hores
Atenció i suport a l'alumnat amb NEE en l'àmbit de l'autonomia personal	Sí	25 hores
Estratègies d'inclusió i suport socioemocional a l'alumnat amb NEE	Sí	15 hores
Comunicació augmentativa i recursos digitals per al suport l'alumnat amb NEE	Sí	20 hores

El total d'hores que es consideren idònies i adequades a l'objecte del contracte és de 115 hores. Per tant, atès que són més de 50 hores de formació, s'atorguen els 5 punts màxims de l'apartat.

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: 9,75 punts.

d.1) Finalitat i objectius

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

No s'indica finalitat de l'avaluació, sinó una finalitat general del servei de monitoratge de suport.

També es presenten 7 objectius específics:

1. Mesurar la capacitat del Servei per complir els compromisos de qualitat i fiabilitat (cobertura, puntualitat i resolució d'incidències).
2. Analitzar l'eficàcia del desenvolupament professional i la gestió interna dels equips de professionals.
3. Garantir el compliment de l'assignació i la cobertura de les hores assignades per cada centre.
4. Valorar l'impacte del servei en la inclusió i la participació de l'alumnat.
5. Fomentar l'estabilitat i continuïtat educativa de l'alumnat amb NEE en l'entorn educatiu ordinari, reduint el risc d'abandonament.
6. Valorar la capacitat del servei per adaptar-se a les necessitats dels centres.
7. Mantenir un nivell òptim de coordinació amb centres i serveis territorials per reduir incidències i millorar la fluïdesa del servei.

En termes globals són correctes i compleixen els criteris formals de redacció. Els objectius plantejats són, en termes globals, concrets i unívocs.

Ara bé, es valora que els objectius 4 i 5 són poc realistes i difícilment mesurables.

Valorar l'impacte del servei en la inclusió de l'alumnat és molt complex donat que en la inclusió intervenen aspectes multifactorials i, el servei de monitoratge és només una actuació en el global de les actuacions i mesures del Departament d'Educació i Formació Professional encaminades a garantir una escola plenament inclusiva per a tot l'alumnat. A més a més, no correspon a l'empresa adjudicatària realitzar valoracions sobre si el servei contractat impacta en els objectius que es marca l'Administració pública en el marc del pressupost públic. Tot i que, es valora positivament que l'empresa plantegi una avaluació ambiciosa que inclogui aspectes que van més enllà de l'objecte del contracte.

L'objectiu 5 es valora que no és unívoc, concret i realista. L'estabilitat i continuïtat educativa de l'alumnat amb NEE en l'entorn ordinari no va necessàriament lligada al servei de monitoratge i hi poden intervenir molts altres factors. Per exemple, un alumne per a qui els professionals de l'EAP considerin que a partir d'un punt li seria millor per al seu desenvolupament passar a un CEE, deixaria de disposar del servei, però no necessàriament n'incrementa el risc d'abandonament dels estudis. I la orientació al llarg de l'escolaritat va més enllà del servei de monitoratge de suport, tot i que, aquest pot ser indispensable en alguns casos.

Aquest objectiu també va molt més enllà del servei de monitoratge i entra en valorar aspectes que no són estrictament vinculats a l'objecte d'aquest contracte. A més, aquest contracte inclou únicament les etapes educatives obligatòries i el segon cicle d'educació infantil.

La resta dels indicadors si que tenen una valoració positiva atès que s'emmarquen en avaluar el servei de monitoratge. Aborden diversos aspectes claus per prestar un servei de qualitat i són realistes.

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: 1 punt.

En aquest cas, la FPT planteja un llistat d'indicadors per cadascun dels objectius proposats anteriorment. Es presenta en format taula, ben organitzat i conceptualitzat.

Els indicadors són tant de caire tant quantitatiu com qualitatiu i permeten obtenir una imatge concreta i precisa de tots els punts del servei que es volen avaluar. La proposta de KPI permet obtenir dades de tots els agents i beneficiaris.

Són indicadors rellevants, realistes, coherents i es poden mantenir en el temps.

Així doncs, s'atorga la puntuació màxima d'1 punt per aquest apartat.

d.3) Recollida de dades del servei

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

La recollida es presenta mitjançant una taula organitzada per etapes (previ a l'inici del servei, en l'inici del servei, desenvolupament del servei i final del servei), i s'indiquen amb claredat els instruments que s'utilitzaran, la descripció d'aquests i la temporalitat.

Els instruments plantejats són clars i realistes, i alguns d'ells s'han inclòs al llarg de la proposta tècnica. Per exemple, es contemplen fitxes d'assignació d'hores de servei, fitxes de recollida d'informació pels centres per determinar les necessitats de cadascun d'ells a l'assignar personal, o fitxes de confirmació de monitoratge amb les persones designades. També s'utilitzaran diaris de camp amb dades quantitatives i qualitatives per al seguiment de les tasques diàries, l'informe trimestral o un registre de queixes i suggeriments, entre altres.

La recollida està ben sistematitzada i és regular durant el servei que es presta. Molts d'aquests indicadors es recullen periòdicament, i la periodicitat està ajustada amb el calendari escolar.

Els indicadors plantejats a l'anterior apartat tenen els instruments de recollida, i els instruments de recollida d'aquest punt descriuen el detall i el calendari. Per tant, es dona coherència als dos apartats i queda clar què es proposa recollir, com i quan.

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.

FPT recull les principals incidències que preveu en una taula amb 7 situacions: cobertura incompleta inicial, variacions sobtades d'hores adjudicades, desajustos sistèmics en l'assignació d'hores, problemes de mobilitat territorial del personal, incidències massives o extraordinàries, manca de perfils especialitzats i reincidència d'incidències similars en un territori.

Es plantegen mesures correctores per cadascuna de les situacions plantejades.

També s'indica que s'ofereix un marc de prevenció, detecció i resposta per garantir que tota incidència es resolgui de manera eficient i coordinada tant amb centres educatius com amb el Departament d'Educació i Formació Professional. Es disposa d'un protocol de detecció i resposta que es basa en: detecció immediata, anàlisi inicial, resposta correctiva, comunicació oficial i seguiment i tancament.

La FPT disposa de la certificació ISO 9001:2015 pel sistema de control i seguiment de projectes.

Així doncs, la FPT planteja situacions concretes i d'afectació àmplia que són realistes en el servei de monitoratge. Disposa de protocols concrets per solucionar aquestes principals solucions, i un protocol genèric per abordar i corregir altres situacions que puguin no estar previstes.

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.

La proposta de la FPT indica que la valoració de les dades *"es fonamentarà en l'ús d'instruments específics per a l'anàlisi que permeten la reutilització de les dades i la interoperabilitat continua i sistemàtica entre els diferents instruments, i en un conjunt de mesures sistemàtiques que assegurin la coherència, la fiabilitat i aplicació dels resultats"*.

Aquests instruments es vehiculen a partir del PowerBI que permet agrupar la informació en un quadre de comandament amb la informació actualitzada diàriament. Amb aquesta eina s'analitzaran, entre altres, les hores de servei per centre educatiu, les nòmines, i les dades econòmiques i de facturació.

Per altra banda, es farà servir una matriu de marc lògic pel conjunt del servei i el seguiment dels indicadors. Això s'indica que permetrà classificar i seguir de forma esquemàtica el servei. A més a més, entre altres, el sistema ajudarà a establir relacions entre actuacions, resultats i objectius, detectant amb claredat els punts on pot ser necessari aplicar correccions.

Finalment, es disposarà d'un quadre de comandament gerencial amb la informació clau (actuacions, indicadors i resultats), amb un registre mensual i revisió trimestral. Es preveu que serveixi per visualitzar dades amb rapidesa, seguir en temps real les intervencions i incidències, i incorporarà indicadors de rendiment per mesurar l'assoliment d'objectius. Al permetre detectar tendències, la FPT preveu que faciliti la comunicació interna i externa i que contribueixi a una gestió més eficient i la millora continua del servei.

La FPT també detalla les mesures concretes per valorar les dades. Aquestes inclouen des del seguiment periòdic per detectar tendències i anticipar riscos, una comparació sistemàtica dels indicadors o informes de desviacions i accions correctores immediates. També es preveu contrastar les dades amb els agents implicats en el servei i que es reculli tota aquesta informació en els informes trimestrals i la memòria anual. Finalment, es preveuen auditories internes semestrals per verificar dades i el compliment de procediments, i externes si el Departament d'Educació i Formació Professional ho estima convenient.

Per tant, es proposa una valoració que inclou tot el servei en la seva globalitat. Es preveuen instruments coherents amb els apartats anteriors i que estan lligats amb les eines de seguiment del servei, de manera que la valoració sigui efectiva i eficient.

A més a més, es proposen eines per realitzar aquesta valoració de manera contínua durant l'execució del servei, fent-la operativa i enfocada a resultats.

És detallada 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 FPT segueix el següent format:

1. Ús de diferents mètodes per extreure conclusions
2. Aspectes rellevants per l'elaboració de propostes de millora

3. Recull de les eines per presentar dades, conclusions i propostes de millora
4. Proposta per fomentar la cooperació amb el Departament d'Educació i Formació Professional

En el primer punt, es té en compte contrastar indicadors, analitzar tendències, realitzar anàlisis causals i DAFO per identificar les causes que puguin explicar desviacions, i també contrastar de forma participativa a través de reunions de treball amb centres, monitoratge i serveis territorials.

Aquest apartat, per tant, concorda amb la valoració i la resta de punts anteriors i enllaça el procés previ de manera lògica.

En el segon punt s'indica què es tindrà en compte en l'elaboració de propostes. Per exemple, la prioritització segons impacte i viabilitat per tal de millorar la qualitat del servei de manera efectiva. També s'indica que s'assignaran responsables i terminis. A més a més, quan s'estableixin propostes de millora s'hi inclouran metes mesurables per poder-ne fer seguiment i es classificaran per àmbits d'actuació.

Aquest apartat és útil i eficient per garantir que el servei prestat a l'alumnat serà de qualitat, i que qualsevol millora que la FPT decideixi aplicar tindrà un seguiment acurat per avaluar-lo de manera objectiva i enfocada a resultats.

El tercer apartat repassa el procés per, primer, recollir la informació i plasmar-la a través d'informes trimestrals. La compilació dels informes donarà lloc a les memòries trimestrals, que busquen tenir una visió de conjunt que permeti avaluar la qualitat del servei. Finalment, s'elaborarà una memòria final que posarà especial èmfasi en l'anàlisi de l'evolució i l'assoliment dels diferents objectius de treball i l'efecte de les mesures correctores i/o les propostes de millora incorporades, entre altres aspectes.

Aquesta seqüència lògica es valora que permetrà dur a terme una anàlisi molt detallada.

Finalment, la cooperació proposada inclou reunions de contrast trimestrals amb els serveis territorials i serveis centrals, validació conjunta de propostes de millora, espais de treball col·laboratiu que permetin intercanviar informació i una presa de decisions col·lectiva, un pilotatge compartit de millores per aplicar-les en centres o àrees específiques abans d'estendre-les al conjunt del servei, i un informe anual consensuat.

Aquest aspecte es valora molt positivament atès que es contempla una comunicació bidireccional amb centres educatius i Departament d'Educació i Formació Professional en la presa de decisions que pot afectar l'alumnat i el dia a dia dels centres. També es valora positivament el fet de proposar pilotatge a l'aplicar canvis per tal de garantir que, un cop es pugui fer extensiu, si és el cas, es minimitzin els inconvenients i afectacions al conjunt del servei.

Tant l'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 tot l'exposat, 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: 3 punts.

Aquest apartat valora el conjunt de la coherència i la congruència de la memòria tècnica. Per valorar-ho es té en compte el següent:

- 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.

Els compromisos són ambiciosos i enfocats a un servei de qualitat i en millora continua. Hi ha personal previst suficient per portar a terme les tasques descrites, però es valora que existeix una càrrega de responsabilitats molt elevada en la coordinació pedagògica que dificulta poder dur a terme totes les tasques i compromisos establerts. La resta de tasques i personal és coherent.

A més a més, els mitjans proposats requereixen la intervenció manual en moltes de les tasques.

- 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 planteja el servei d'una manera coherent i amb totes les fases i actuacions relacionades entre elles. La formació és coherent amb el servei, hi ha un bon plantejament per abordar incidències i per adaptar-se a les necessitats dels centres educatius.

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.

L'avaluació respon a totes les fases del servei i és plenament coherent entre ella, i amb el conjunt de la memòria tècnica.

Es detecta una clara voluntat de millorar el servei que es proveeix i que reverteixi directament en l'alumnat. També es valora molt positivament la proposta de cooperació amb el Departament i la implementació de millores amb pilotatge i de manera consensuada.

Per tot això, es valora aquest apartat amb 3 punts.

4. FUNDACIÓN SAMU

Puntuació total: 20,60 punts

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

K.1.A) ESTRUCTURA I ORGANITZACIÓ.

Puntuació màxima: fins a 10 punts. Puntuació atorgada: 5,6 punts.

a.1) Equip de gestió

Puntuació màxima: fins a 5 punts. Puntuació atorgada: 3,1 punts.

En primer lloc, SAMU presenta la seva experiència en el tercer sector així com els valors de la Fundació. També s'exposa els 5 àmbits d'actuació on desenvolupen la seva acció

Aquesta part no es puntua atès que no s'ha inclòs detallat en els criteris d'adjudicació que requereixen un judici de valor.

Respecte a l'equip de gestió, en primer lloc es presenta l'organigrama proposat, que inclou els següents càrrecs o departaments:

- Direcció d'àrea
- Supervisió d'àrea
- Departament de selecció
- Departament de formació
- Coordinació de servei, del qual pegen els monitors
- Departament financer
- Departament laboral

SAMU indica la dedicació concreta per cadascun dels departaments proposats així com les funcions que desenvoluparan el personal d'aquests.

Respecte de les funcions que s'havien d'especificar:

- **la selecció i contractació de personal** → es detalla que es comptarà amb 10 hores setmanals de dedicació d'una persona per la selecció de personal. Del departament laboral es comptarà amb dues persones, cadascuna amb una dedicació de 10 hores setmanals, per gestionar les altes i baixes, formalitzar els contractes, elaborar les nòmines i realitzar els tràmits amb la Seguretat Social.

Es valora que aquesta dedicació no és suficient per a la gestió del lot i menys en èpoques pic com pot ser l'inici de curs. No es compta amb cap dedicació exclusiva per la selecció i contractació del personal. Les tres persones juntes no arriben a una jornada completa per fer tota la gestió de difusió d'ofertes de feina, estudi de candidatures, entrevistes, formalització de contractes, altes laborals, nòmines, etc.

S'indica que la dedicació és ampliable en funció dels lots adjudicats, però no s'indica que la dedicació pugui ser exclusiva en funció de les necessitats del contracte.

- **la coordinació i gestió del servei** → consta una persona per realitzar la coordinació del servei a jornada completa (38,5 hores setmanals). En el detall de l'equip del servei no s'hi inclou ni la supervisió d'àrea ni la direcció d'àrea, que si que hi estaven esmentats dins l'organigrama. Tampoc s'indica que disposi d'un equip o d'algun suport. Una única persona sense la previsió d'altres de suport no és suficient, especialment en moments pic, atesa la dispersió territorial del servei i l'elevat volum d'hores setmanals de servei, de monitors contractats i de centres educatius.

Les funcions s'esmenten de manera esquemàtica, i es preveuen les tasques mínimes previstes en els plecs del contracte. No consta qui és el responsable de planificar el servei en el seu conjunt, tampoc qui distribueix les hores entre el monitoratge i fa les assignacions a cada centre educatiu, dos aspectes bàsics pel bon funcionament del servei.

La previsió de la dedicació horària és insuficient, i falta preveure i concretar funcions.

- **la gestió econòmica i pressupostària del servei** → consta una persona del departament financer que tindrà una dedicació de 10 hores setmanals per a aquesta tasca, que poden ser ampliables en funció dels lots adjudicats.

No s'indica que disposi de personal de suport, ni que aquesta dedicació sigui ampliable també per necessitats del contracte, a banda dels lots adjudicats. Ara bé, atès que és una factura mensual, aquesta dedicació podria ser suficient.

- **la formació del personal** → per aquesta funció SAMU posa a disposició del contracte una persona amb una dedicació de 10 hores setmanals del departament de formació.

Aquesta persona s'encarrega de detectar les necessitats formatives, dissenyar el pla de formació, seleccionar formacions i recursos, organitzar i coordinar les activitats, gestionar el pressupost de formació i seguir i avaluar la formació.

Atès que no s'encarrega de fer les formacions, sinó que es disposen de formadors específics, es valora que la dedicació és suficient per fer les funcions de planificació i coordinació del pla formatiu.

Per tant, totes les funcions s'han inclòs, però no es detalla ni justifica comptar amb suficient personal per exercir la selecció i contractació del personal. Tampoc no es concreta ni detalla de manera suficient la gestió i coordinació del servei, ni s'hi inclouen tasques bàsiques per garantir una organització i bon funcionament del servei.

Per tot això, dels 3 punts màxims amb els quals es valora aquest primer aspecte, se n'assignen 1,5.

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

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

Càrrec	Titulacions a valorar	Puntuació
Selecció de personal	Grau en Psicologia	0,5 punts
Responsable de formació	Llicenciada en Psicologia	0,5 punts
Coordinadora del servei	Màster universitari en educació per la justícia social	1 punt
Responsable financer del servei	Diplomat en Educació Física	0 punts
Tècnica en recursos humans	Grau en Relacions Laborals i Recursos Humans	0,5 punts
Tècnica en recursos humans	Grau en Gestió i Administració Pública	0,5 punts

La diplomatura en educació física es considera que està dins l'àmbit de ciències de la salut. Tant la diplomatura en Educació Física, prèvia a l'aplicació del Pla Bolonya, com l'actual grau en Ciències de l'Activitat Física i de l'Esport (CAFE), no s'han considerat ciències socials o jurídiques.

Només seria valorable com a ciències socials o jurídiques si es tractés de la diplomatura o grau en Magisteri, amb especialització en Educació Física. Però no s'indica que sigui el cas.

Per tant, aquesta titulació no es puntua.

La suma total de puntuacions és de 3 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 a l'experiència del personal, es valora de la següent manera:

Càrrec	Experiència a valorar	Puntuació
Selecció de personal	4 anys d'experiència en les tasques descrites.	0,1 punts
Responsable de formació	6 anys d'experiència en les tasques descrites.	0,2 punts

Coordinadora del servei	0,5 anys d'experiència en les tasques descrites.	0 punts
Responsable financer del servei	5 anys d'experiència en les tasques descrites.	0,1 punts
Tècnica en recursos humans	4 anys d'experiència en les tasques descrites.	0,1 punts
Tècnica en recursos humans	4 anys d'experiència en les tasques descrites.	0,1 punts

Per cap de les persones s'indica si l'experiència és només en les tasques descrites o bé si s'ha liderat equips. En tot cas, donat que una mateixa experiència laboral només pot puntuar un cop, s'atorga la puntuació pel número d'anys.

La suma total de puntuacions és de 0,6 punts, que és la puntuació que s'atorga en l'experiència del personal.

Per últim, d'acord amb els plecs que regeixen aquest contracte, cal designar una persona interlocutora. No s'indica explícitament qui exercirà aquesta tasca.

La clàusula 4.10 del plec de prescripcions tècniques indica: *“L'empresa adjudicatària té la obligació de mantenir una comunicació fluida, mitjançant la designació d'una persona interlocutora, amb els centres educatius on presti serveis i amb les diferents unitats del Departament d'Educació i Formació Professional”*.

També s'estableix que tindrà entre les seves obligacions *“actuar com a interlocutor de l'empresa contractista davant els centres educatius, els Serveis territorials i la Subdirecció General de Planificació i Gestió d'Educació Inclusiva, canalitzant, d'una banda, la comunicació entre aquella i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte i, d'una altra banda, de l'Administració, en tot el relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.”*

Només es deixa constància d'aquest aspecte atenent que no és subjecte a valoració. En cas de resultar empresa adjudicatària, les obligacions de la persona interlocutora estan expressament indicades en el plec de prescripcions tècniques i són d'obligat compliment.

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

Puntuació màxima: fins a 5 punts. Puntuació atorgada: 2,5 punts.

SAMU detalla els mitjans tècnics i materials que proposa per aquest servei, que són els següents:

1. SAMUSANS – SAMU Advanced Management System

És un sistema propi de l'entitat que ha desenvolupat per optimitzar la gestió diària de centres i serveis amb l'objectiu de millorar l'eficiència en la gestió per brindar un servei de qualitat.

Aquesta eina permet:

- Gestió completa: registrar, coordinar i avaluar tots els aspectes relacionats amb el servei.
- Pujada d'arxius: permet la còpia d'arxius addicionals a la informació registrada a la base de dades per tenir tota la documentació en un únic espai.
- Gestió de permisos i funcionalitats per tal que cada treballador només pugui accedir a les funcions que s'estimin oportunes.
- Adaptable i escalable, per ajustar-lo a les necessitats.
- Alt nivell de seguretat, l'eina s'ha dissenyat seguint totes les recomanacions de seguretat i s'allotja en servidors segurs amb les mesures pertinents.
- Registre horari incorporat pel personal.
- Òptim rendiment al núvol per assegurar una gran velocitat de treball i que es pugui treballar en línia des de qualsevol lloc.

2. Talent Force

També és una eina pròpia que permet centralitzar tot el procés de selecció de personal de l'organització. Inclou el registre i gestió de sol·licituds d'oferta de feina, el seguiment dels processos de selecció, notificacions i alertes automàtiques, generació i exportació d'informes, visualització de l'estat de les candidatures, gestió d'entrevistes i feedback, i classificació de perfils i consultes d'històrics de les persones candidates.

3. Portal del treballador

Un espai perquè la gestió laboral amb els treballadors sigui més oberta i propera. S'hi accedeix des del SAMUSans i permet consultar dades laborals, nòmines, certificats, etc.

4. Intranet SAMU

Es tracta d'un espai digital privat i segur pensat perquè els treballadors puguin compartir informació i col·laborar de manera més eficient, centralitzant recursos, comunicacions, projectes... també hi ha una biblioteca de documents on es troben disponibles els procediments, protocols i manuals.

En primer lloc, en els plecs que regulen aquest contracte es feia especial èmfasi conforme aquest punt havia de ser congruent amb el global de la proposta i *“adequats per la correcta execució del servei tenint en compte l'elevat volum d'hores setmanals de servei i de personal”*.

SAMU exposa eines pròpies congruents amb algunes de les tasques que han de portar a terme, però només descriu les funcionalitats principals en termes genèrics, sense concretar aquestes, ni contextualitzar, ni tenir en compte el servei concret al qual s'adrecen. Per exemple, s'indica "*Gestió completa: registrar, coordinar i avaluar tots els aspectes relacionats amb el servei*", però no desenvolupen ni justifiquen com es portarà a terme aquesta gestió completa més enllà de la frase citada.

En aquesta línia no es detalla com es gestionarà la comunicació i coordinació amb els centres educatius i amb el Departament d'Educació i Formació Professional. SAMUSans no indica que disposi de cap element que pugui facilitar la comunicació i coordinació, i tampoc no es presenta cap eina o mitjà que permeti disposar de canals bidireccionals per la gestió diària o la comunicació regular entre empresa i Departament.

Respecte a les incidències, tampoc s'esmenten ni s'aporta informació sobre els mitjans que permetin gestionar-les, si n'hi ha. Es diu que permet registrar, coordinar i avaluar tots els aspectes, però és una frase genèrica que no aporta informació concreta ni específica adaptada al servei de monitoratge ni a la dispersió territorial o al volum d'hores de servei previstes.

No s'indica que es disposi de cap tipus de quadre de comandament o sistema d'alertes que permeti conèixer incidències o casos crítics amb rapidesa i fer-ne un seguiment ràpid.

Tampoc no indica quina informació i dades inclourà del servei aquesta l'eina, per tant, és difícil analitzar la seva aplicabilitat al contracte. Només es fa esment que permet guardar còpies d'arxius addicionals a la informació registrada a la base de dades, però en cap moment s'exposa quina informació podrà formar part d'aquesta base, amb quina finalitat i quina s'emmagatzemarà a banda.

No s'exposa tampoc la vinculació d'aquestes eines amb l'assignació del personal a cada centre educatiu i com es farà aquesta comunicació. S'indica que hi incorpora el registre horari, però no es concreta aquest aspecte.

És a dir, no es pot analitzar si l'eina SAMUSans permet realitzar una execució eficient i eficaç del servei de monitoratge objecte d'aquesta licitació, perquè manca especificar la seva funcionalitat i aplicabilitat en aquest contracte. És una explicació genèrica i superficial de l'eina.

Respecte a l'eina Talent Force és una eina de selecció de personal que ofereix les diferents fases del procés de selecció de forma centralitzada. No es detalla si aquesta eina enllaça amb portals que agrupin ofertes de feina per disposar d'un número suficient de candidatures o quins mitjans de difusió s'utilitzen, així com, tampoc especifica com es cobriran les substitucions o noves vacants.

El portal del treballador i la intranet és valoren com a útils per a la comunicació empresa i treballador, tot i que, el portal del treballador forma part de l'eina SamuSans comentada anteriorment.

Per tot l'exposat, manca major concreció i relació entre els mitjans exposats i la seva aplicabilitat concreta amb el contracte, que atenguin les especificitats concretes del lot i del servei de monitoratge. A més a més, no es detalla en cap cas com es farà la comunicació

amb el departament d'Educació i Formació Professional, quins mitjans de comunicació s'utilitzaran amb els centres educatius, els serveis territorials i els serveis.

Hi ha coherència entre ells, en termes generals. Però no es justifica ni detalla que com el conjunt d'eines i mitjans permetrà una gestió eficient i eficaç del servei..

Tot i l'exposat, atès que es disposa d'elements mínims per gestionar el servei fora del correu electrònic i les trucades, però que no es justifica ni detallen les eines proposades, es valora aquest apartat amb 2,5 punts dels 5 possibles.

K.1.B) FUNCIONAMENT DEL SERVEI.

Puntuació màxima: fins a 19 punts. Puntuació atorgada: 7,5 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: 2 punts.

Atès que en el projecte tècnic de SAMU no es contempla un apartat específic dedicat als mètodes, procediments i mitjans per resoldre aspectes essencials del servei, el contingut que pot ser susceptible de valorar-se dins aquest epígraf es relaciona i valora al final del punt b.1).

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

SAMU exposa, en primer lloc, l'assignació de personal prèvia a l'inici de curs. Aquesta assignació indica que dura entre 5 dies hàbils, si no hi ha negociació col·lectiva, i 24 dies hàbils si s'ha de realitzar el període de consultes amb el comitè d'empresa. L'esquema presentat contempla el següent:

1. Comunicació de necessitats per part dels serveis territorials
2. 2 dies laborables per revisar i valorar l'impacte de les noves assignacions en les condicions laborals dels treballadors
3. 1 dia laborable per traslladar la informació al comitè d'empresa
4. 3 dies laborables per iniciar la negociació col·lectiva
5. 15 dies laborables per tancar la negociació col·lectiva
6. 3 dies laborables per comunicar a professionals i centres educatius

Aquest esquema es centra en exposar, de manera esquemàtica, l'afectació de la negociació col·lectiva amb el comitè d'empresa sobre el calendari d'assignació de personal. Aquest

aspecte és obligació de l'empresa vers els seus treballadors d'acord a la normativa laboral d'aplicació.

No s'aborda, no obstant, com es donarà resposta a les necessitats del Departament d'Educació i Formació Professional.

La cobertura del servei el primer dia de curs escolar és l'aspecte més essencial del contracte. És el moment més complex i que genera major volum de comunicacions i incidències.

En la proposta de SAMU no es detalla ni concreta com es farà la previsió i planificació. La negociació col·lectiva és important per l'empresa i pels treballadors, però el servei no pot planificar-se en exclusiva atenent a això. S'ha de tenir en compte la resta d'agents involucrats, especialment els centres educatius.

La clàusula sisena del plec de prescripcions tècniques estableix que *"l'empresa contractista acordarà amb cada centre educatiu, d'acord amb les característiques de l'alumne/a i de l'activitat, la distribució de les hores de suport i, si escau, els torns de descans del monitoratge de suport"*.

En aquest sentit, els serveis territorials comuniquen el total d'hores de servei, però els centres educatius són qui determinen l'horari en el qual es requereix el servei de monitoratge.

L'esquema aportat per SAMU es centra en la negociació col·lectiva, però no es té en compte recollir les necessitats de centres educatius i confeccionar horaris que responguin als horaris del servei que aquests facilitin. A més a més, no s'exposa cap eina que permeti realitzar els quadrants horaris amb eficiència tenint en compte el gran volum de personal i l'elevada distribució territorial.

Aquest esquema no contempla cap tipus de comunicació amb els centres educatius per acordar els horaris del servei. Sense disposar d'horaris concrets en els quals cal la prestació, no és viable realitzar assignacions de personal que responguin a les necessitats dels centres educatius garantint que el servei es presti en funció de les necessitats de suport de l'alumnat.

És a dir, només es pot fer aquesta planificació si es contemplen els centres educatius i l'alumnat al qual s'atén, si hi ha una comunicació eficient amb les direccions per obtenir horaris i, si escau, pactar petits canvis que puguin permetre una millor gestió del servei.

A més a més, és impossible concretar les modificacions que afecten els treballadors si prèviament no s'ha concretat amb cada centre educatiu en quina franja horària requereixen el servei. És possible que es redueixin hores en un centre, però que augmentin en un altre centre proper, i que una gestió eficient de quadrants horaris permeti que la mateixa persona presti serveis a ambdós llocs de treball, evitant una reducció de la seva jornada.

Aquesta previsió i planificació del servei no apareix en aquest apartat, ni en el conjunt del projecte tècnic.

Es desconeix, per tant, si el gruix de comunicacions per recollir horaris dels centres i les comunicacions de l'empresa per fer propostes de canvis laborals al seu personal es faran amb algun tipus d'automatisme o si caldrà fer-les manualment. Tampoc no es detalla com es

gestionaran les acceptacions, manualment o amb automatismes, com s'aplicarà això en la confecció de quadrants horaris, ni com es farà arribar la informació als centres educatius.

Per altra banda, a l'inici de curs és quan hi ha major número de canvis de personal i de vacants. En aquest sentit, s'indicava en els criteris de valoració que, com a mínim, s'havia de contemplar la *“contractació de personal, quan s'escaigui, i assignació de recursos humans”*. Es valora que és imprescindible preveure la captació i selecció de personal que pugui ser necessari previ a l'inici de curs que no es puguin cobrir amb el personal ja existent. En l'esquema aportat no es preveu cap fase on es publiquin ofertes laborals.

No es preveu tampoc formació inicial per monitors de nova incorporació per tal que disposin d'un mínim de coneixements sobre el servei al quals s'incorporen i les funcions a desenvolupar.

S'indiquen dies laborables de les fases previstes a partir de la comunicació d'assignació d'hores que realitzen els serveis territorials. Però no només manquen tasques imprescindibles que s'han indicat, sinó també el calendari en el qual s'efectuen aquestes fases.

Per tant, no s'explica ni es justifica la previsió i planificació per tal que el servei s'ajusti a les necessitats del Departament d'Educació i Formació Professional ni al calendari escolar. No consta difusió de les ofertes de feina. Tampoc consta una coordinació mínima amb els centres educatius.

Per tot això, dels 4 punts màxims se li atorguen 0,5 punts.

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

Es contemplen els procediments per les absències no programades d'última hora i per baixes llargues o definitives. El procediment és idèntic en tots dos casos, amb l'única diferència que en els casos d'última hora es cobrirà de manera temporal, i en canvi per les de llarga durada s'indica que es tindrà en compte les necessitats del centre educatiu per assignar un professional que s'hi adapti.

El procediment és que el monitor o monitora comunica o sol·licita l'absència a la coordinació del servei. Aquesta persona activa la borsa de substitucions, a través de la qual s'assigna un monitor o monitora substitut/a. Se li facilitarà el manual del servei i la coordinació del servei informarà el centre educatiu de la persona que cobrirà el servei. SAMU es compromet en donar cobertura a les absències en un termini màxim de 24 hores des de la comunicació, tot i que indica que es pot allargar en funció de la jornada i zona afectada.

S'explica que es tindran en compte les necessitats del centre en els casos de llarga durada, però el circuit no contempla la comunicació amb els centres educatius fins el moment de facilitar les dades de la persona assignada. No és congruent atès que no es pot tenir en compte una necessitat si primer aquesta no s'ha manifestat ni explicitat.

El procediment, en termes generals, s'ajusta a la naturalesa i requisits del contracte. Contempla actuar amb rapidesa i cobrir el servei de manera immediata a través de la borsa. Ara bé, no es detalla quan es farà la captació, selecció i incorporació de personal per aquesta borsa.

Tampoc no es fa referència a si hi ha sistemes d'alertes, d'avisos, etc. O com es portarà a terme aquesta gestió. No s'explica quins mitjans es fan servir per assignar aquest personal quan sigui necessari activar la borsa.

S'atorga 1 punt del màxim de 2 punts possibles per aquest apartat.

Comunicació als centres educatius de les persones que prestaran el servei

Es contempla la comunicació al monitoratge i als centres educatius del personal assignat, però no es detalla més. No s'inclou quina informació es facilitarà al centre educatiu sobre el personal assignat, ni per quin mitjà o mètode, ni en quin termini de preavís concret.

La clàusula quarta del plec de prescripcions tècniques indica que és una obligació i responsabilitat de l'empresa contractista *"informar a la direcció del centre educatiu de la identitat del monitor/a contractat que prestarà els serveis, previ a la seva incorporació. En cas que es produeixi un canvi en el personal, també ho comunicarà. Addicionalment, l'empresa facilitarà una acreditació al monitoratge per a que pugui identificar-se quan vagi al centre educatiu."*

S'estableix en els criteris de valoració que *"cal que aquesta comunicació sigui escrita o que es contempli algun tipus d'acreditació fidedigna del treballador"*.

No es concreta ni s'indica que es faciliti una acreditació al monitoratge. S'esmenta que s'informarà als centres i que es farà respectant la normativa de protecció de dades personals, però no es desenvolupa més enllà d'aquesta frase.

La frase esmentada del projecte de SAMU contempla de manera parcial l'obligació del PPT. Per tant, al recollir únicament una obligació de la licitació, no és puntuable.

Així doncs, dels 2 punts màxims d'aquest apartat, no se n'atorga cap.

Mètodes, procediments i mitjans per resoldre aspectes essencials del servei

El projecte tècnic de SAMU no detalla ni incorpora les visites als centres educatius previstes en la clàusula cinquena del plec de prescripcions tècniques. Seria desitjable que el funcionament del servei tingués una visió integral, que contempli també aquestes obligacions de la coordinació pedagògica.

Es demanava contemplar la *"gestió de la comunicació amb els centres educatius, amb els serveis territorials d'Educació i amb la Direcció General d'Educació Inclusiva, en especial per donar resposta a queixes, suggeriments i incidències"*.

S'ha inclòs un protocol per la gestió de queixes, suggeriments i incidències en aquest apartat. S'hi indica que es disposarà d'un formulari per rebre incidències, reclamacions i suggeriments tant dels centres com dels treballadors.

Tota comunicació rebrà un número de referència i s'enviarà un acusament de rebuda en un termini màxim de 24 hores. Es classificarà segons el nivell de prioritat (urgent, mitjana o baixa) i un cop la coordinació del servei hagi analitzat la situació i definit les accions necessàries, es donarà resposta en un termini de 24 hores, 72 hores o 5 dies respectivament. Es troba a faltar major concreció en qui farà la classificació de la prioritat en urgent, mitjana o baixa i, quins criteris s'utilitzaran per fer-ho.

Posteriorment, es realitzarà un seguiment per comprovar que la situació s'ha resolt de manera efectiva i es demanarà la satisfacció del centre o professional. També s'arxivarà tot per poder consultar i analitzar el cas posteriorment, i s'elaboraran informes periòdics sobre aquest aspecte per identificar millores.

Aquest procediment s'ajusta a la naturalesa i requisits del contracte ja que sistematitza la manera de rebre incidències i resoldre-les. Ara bé, no queda clar on quedaran registrades aquestes queixes i incidències per fer el seguiment que s'explica, si serà dins SAMUSans o si serà fora de l'aplicació.

No queda clar si les incidències, quan s'escaigui, es vincularan amb el control horari. A més a més, existeix la possibilitat que hi hagi incidències en les quals el personal no es presenti al lloc de treball. No s'identifica cap mesura per detectar aquestes situacions i donar-hi resposta, sense que sigui necessari que el centre educatiu registri manualment el cas.

No queda clar qui gestionarà tot aquest procediment. S'esmenta la coordinació pedagògica, però es recorda que ja s'ha indicat que la càrrega de feina és significativa i no consta que tingui suports per exercir totes les seves tasques. Te assignades les funcions de recepció de totes les incidències, registres, anàlisi de casos, elaboració i enviament de respostes, recollir satisfacció o valoracions, i analitzar periòdicament les incidències del servei. És un volum de feina que, especialment en moments pic, pot ser molt elevat i impedir atendre totes les tasques previstes.

No es detalla quines eines s'utilitzaran per supervisar la cobertura del servei en temps real i conèixer amb exactitud i precisió quins centres educatius poden tenir parcialment o totalment horaris sense personal (tant abans de l'inici del curs escolar com un cop aquest ha començat).

Per tant, la justificació és general. No s'explica ni es concreta quins mètodes, procediments i mitjans s'utilitzaran per resoldre aspectes essencials del servei. Així mateix, hi ha aspectes essencials que no queden recollits.

Aquest aspecte tenia una valoració màxima de 2 punts. S'atorguen 0,5 punts.

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

Puntuació màxima: fins a 4 punts. Puntuació atorgada: 2 punts.

SAMU exposa que l'eina SAMUSams incorpora el control horari. Es donarà d'alta tots els professionals i aquests podran fitxar l'inici i final de la seva jornada laboral a través de qualsevol dispositiu amb accés a internet.

L'últim dia lectiu del mes s'exportarà aquesta informació en format full de dades i es remetrà al serveis territorials amb la facturació mensual per acreditar la prestació del servei.

Poder extreure el control horari i vincular-lo amb la facturació és essencial per garantir que es paguen aquells serveis que realment s'han executat.

En aquesta proposta tècnica es dona compliment al que demana la normativa estatal. Però es troba a faltar que s'abordi i s'expliqui més el sistema.

Per exemple, no s'indica si el sistema pot generar alertes en casos que la jornada no coincideixi amb l'horari informat en el sistema, o com es gestionaran aquest tipus de discrepàncies. Tampoc s'indica si, en casos de discrepància, el monitoratge podrà indicar motius o incloure justificacions (per exemple: retencions de trànsit, cita mèdica, etc.).

Per tant, es valora que seria necessari indicar qui farà el control del registre horari, o com se'n farà el seguiment i es validaran les discrepàncies.

Tenint en compte les característiques del servei, l'alta dispersió del servei en el territori i la obligatorietat exclusiva de l'empresa d'exercir aquest control de forma fidedigna, es considera que, tot i que es proposa un sistema de control, aquest sistema hauria d'incloure garanties addicionals sobre la veracitat de la informació com pot ser, per exemple, la geolocalització.

Respecte la facturació, es contempla extreure el full de dades de fitxatges i enviar-lo juntament amb la relació de serveis. No s'especifica que l'empresa faci la facturació en funció de la informació del registre horari.

No és responsabilitat dels serveis territorials comprovar que les dades d'ambos documents concorden. Aquests han de fer comprovacions per validar que els serveis prestats s'ajusten a la factura rebuda. Però els correspon a ells determinar si es realitzen per sistema de mostreig aleatori o si es fan de manera exhaustiva, i a partir de quins documents o comunicacions. No es pot esperar que els serveis territorials revisin la concordança entre relació de serveis prestats i els fitxatges diaris de tot el personal del servei, que és personal de l'empresa adjudicatària. Per tant, aquesta tasca l'ha d'executar l'empresa.

L'extracció no s'especifica si desglossarà la informació per persona, per entre educatiu, ni com agruparà la informació per tal que pugui ser fàcilment interpretable.

Per tant, dels 4 punts màxims per aquest apartat, se n'atorguen 2.

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

Puntuació màxima: fins a 5 punts. Puntuació atorgada: 3,5 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'aporten tres manuals:

- Protocol d'actuació diferenciant per necessitats educatives especials
- Protocol d'atenció alumnat amb dificultats en l'autonomia personal
- Protocol per a la regulació de conducta

El primer protocol aporta objectius, un quadre que relaciona fases, accions i descripció de l'acció, la diferenciació segons el tipus de NEE on se n'indica la tipologia, les característiques comunes i les actuacions claus. També s'inclou la previsió conforme sigui una tasca col·laborativa entre orientador, tutor, pedagogs terapèutics, mestres d'audició i llenguatge, i família, i l'avaluació i revisió del pla d'intervenció.

Les accions previstes inclouen identificació de barreres, avaluació psicopedagògica, elaboració del Pla de suport individualitzat amb el corresponent disseny d'adaptacions curriculars, metodològiques i d'accés... Aquestes tasques en cap cas es corresponen amb les previstes en el plec de prescripcions tècniques pel monitoratge. Són responsabilitat del personal docent i el personal dels Equips d'Assessorament i orientació Psicopedagògics. Tampoc correspon a l'empresa determinar les fases a seguir per part del personal del Departament d'Educació i Formació Professional per realitzar les avaluacions psicopedagògiques de l'alumnat amb NEE.

Les actuacions que es preveuen per cada tipologia NEE tampoc es corresponen amb el monitoratge de suport. Per exemple, preveu la tipologia de necessitats derivades de trastorn del llenguatge i la comunicació i, com actuacions claus, es proposa el suport del logopeda. No correspon al monitoratge determinar si ha d'intervenir el logopeda.

Tal i com s'indica en aquest apartat dels criteris de valoració: *"Caldrà que, per valorar cada manual, [...] tot allò que s'hi inclogui sigui congruent amb les tasques i funcions del monitoratge descrites en els plecs de prescripcions tècniques."*

Aquest primer manual inclou tasques que no són congruents amb el perfil professional del monitoratge. S'inclouen aspectes de l'avaluació psicopedagògica que no correspon, en cap cas, al monitor o monitora de suport.

Pel segon, es detallen els objectius del manual i les actuacions concretes a desenvolupar, que concorden amb els plecs de prescripcions tècniques i amb el perfil de tasques del monitoratge.

És un protocol esquemàtic que indica les actuacions concretes. No s'entra en recursos o suports formatius.

Respecte el darrer, els objectius queden més difusos en l'explicació genèrica del manual. Es preveuen 11 actuacions, algunes lleugerament desenvolupades i relacionades entre si, altres més esquemàtiques.

Per tot això, s'atorga 1 punt pels manuals, i 1 punt pel manual on s'aborden les diferents tipologies de NEE, perquè s'atén aquest aspecte tot i que no totes les actuacions i tasques previstes no es corresponen amb les previstes pel perfil professional del monitoratge. 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 protocol també deixa els objectius difusos en la introducció que fa.

Les actuacions no tenen en compte ni preveuen en cap moment el Pla consensuat d'atenció a la salut que tot l'alumnat amb necessitats especials en l'àmbit de la salut ha de tenir, i on s'estableixen les tasques a realitzar per part del monitoratge.

Tampoc es té en compte el protocol d'atenció a la salut publicat conjuntament entre els departaments de Salut i d'Educació i Formació Professional.

Orienta l'actuació del monitor en aspectes més propis de voluntat o de tasques que no corresponen al monitoratge. Per exemple: facilitar suports per la seva adaptació escolar, enfocat a l'adaptació del personal docents i la resta d'alumnat respecte la malaltia crònica, en disposar d'informació suficient per valorar la situació, o que els companys i professorat pugui expressar emocions, dubtes i preguntes. També tractar l'alumnat amb problemes de salut com a la resta i que el professorat no es mostri excessivament protectors amb aquest alumnat.

Per tant, s'atorguen 0,5 punts.

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 adaptar 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."

SAMU presenta:

- Protocol d'assetjament
- Protocol d'assetjament de persones usuàries a persones treballadores

El primer inclou objectiu, els principis en els quals es basa l'actuació i algunes mesures preventives. També s'explica que s'inclourà formació en el pla anual que ajudin a prevenir l'assetjament en l'entorn laboral.

S'indica que *"el protocol instrumentalitza les actuacions necessàries per a la investigació i anàlisi facilitant al personal un procediment objectiu que garanteixi la prevenció i la resolució d'aquest tipus de casos"*. Però no es detallen aquestes actuacions.

Es considera que el protocol s'ajusta a actuacions que versen exclusivament en aspectes directament relacionats a la relació entre treballador i empresa, tot i que seria desitjable més concreció en l'explicació oferta.

El segon manual no detalla la informació mínima establerta als plecs: objectius, actuacions i mesures. A més a més, la informació que es presenta es pot desprendre que està inclòs o forma part del primer. Tampoc s'aporta suficient informació per fer-ne una valoració exhaustiva atès que només s'exposa l'objectiu, però no cap actuació ni mesura.

Atenent a tot l'esmentat, es valora aquest apartat amb 1 punt.

Altres manuals o protocols que es puguin aplicar en aquest servei

Es presenten els següents manuals o protocols:

- **Manual de servei.** Es valora que:
 - El protocol no compleix amb els requisits formals. S'indica que el manual, dirigit a tots els treballadors, especifica quins son els seus drets, obligacions i com gestionar determinades situacions que es poden donar durant el desenvolupament de les seves funcions per a que tots els agents implicats sàpiguin com gestionar cadascuna de les situacions que s'hi recullen.
 - No s'indiquen objectius ni les actuacions.

Per tant, no es valora i s'atorguen el 0 punts.

- **Protocol d'accident de feina.** Es valora que:
 - El protocol no compleix amb els requisits formals.
 - S'indica que és fonamental per vetllar per la seguretat i el benestar dels treballadors, i amb el compliment legal i organitzatiu. També que per aquests motius a tots els professionals se'ls facilita aquesta informació per tal que sàpiguin com actuar.
 - No s'indiquen objectius ni actuacions.

Per tant, no es valora i s'atorguen el 0 punts.

No es valora cap protocol. Per tant, no s'atorga cap puntuació en aquest apartat.

K.1.C) PLA DE FORMACIÓ.

Puntuació màxima: fins a 5 punts. Puntuació atorgada: 2 punts.

SAMU ofereix 2 formacions. Totes dues compleixen amb els requisits formals i s'hi 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
Prevenió burnout o estrès laboral	No	–
Suport en el maneig positiu de la conducta en alumnat amb necessitats educatives especials	Sí	25 hores

Els criteris de valoració indiquen que *“per puntuar la formació, cal que aquesta estigui vinculada amb les tasques de suport a l'alumnat amb necessitats educatives especials que manifesten dificultats en l'autonomia personal i la regulació de la conducta i/o al suport als alumnes amb problemes de salut i/o discapacitat física, associats amb problemes de mobilitat”*.

La prevenció de l'estrès laboral no guarda relació directa amb les tasques de suport a l'alumnat al qual atén el monitoratge. Els objectius didàctics plantejats i els continguts tampoc relacionen en cap moment amb el monitoratge i les seves tasques. La formació pretén donar a conèixer què és el burn out, estressors, respostes cognitives, fisiològiques i psicosocials, tècniques per afrontar l'estrès i estratègies d'autocura. No s'indica si es relacionarà amb el servei d'alguna forma, però la informació que consta no guarda relació amb l'objecte del contracte.

La segona formació tracta específicament de donar eines i estratègies per gestionar de forma positiva la conducta de l'alumnat amb NEE. Es treballa la resolució de conflictes, la comunicació o la situació posterior a un incident, entre altres aspectes.

El total d'hores que es consideren idònies i adequades a l'objecte del contracte és de 25 hores. Per tant, atès que està en la forquilla d'entre 21 i 30 hores de formació, s'atorguen 2 punts.

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: 3,5 punts.

d.1) Finalitat i objectius

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

En primer lloc, la finalitat indicada és "*assegurar la qualitat, eficàcia i millora continua del servei*". Es valora que la finalitat de l'avaluació és congruent a l'objecte del contracte.

Els objectius que es proposen, per la seva banda, són:

1. Avaluar l'adequació dels recursos humans a les necessitats de l'alumnat i centre educatiu.
2. Valorar la qualitat de l'atenció directa per part dels professionals.
3. Identificar fortaleeses i àrees de millora en la tasca de coordinació.
4. Recopilar la percepció dels equips directius dels centres educatius i dels professionals.
5. Proposar millores basades en evidències i seguiment continuat.

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

Per exemple, el primer objectiu es pot entendre de diverses maneres: l'adequació 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 el monitor disposa del perfil més adient per a l'alumnat al qual dona suport? Els recursos humans fan referència al monitoratge o també al personal de gestió de l'empresa? Entre d'altres.

L'objectiu 4 també és poc concret. Recopilar la percepció pot abordar-se des de moltes perspectives: el número d'hores de servei de les quals disposa el centre i que determinen

els serveis territorials, 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, comunicació amb l'empresa, la percepció vers l'educació inclusiva, etc. El terme "percepció" és aplicable a múltiples enfoc i categories d'informació.

Per tant, tot i que els indicadors són correctes i adequats al global de la proposta, manca 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: 0,25 punts.

Es proposen indicadors per cadascun dels 5 objectius plantejats. En el primer només hi ha 1 indicador, en els altres 2 per cadascun, excepte en el darrer que té 4 indicadors.

Els indicadors no són concrets ni únics. Per exemple, l'indicador de l'objectiu 1 és la cobertura horària. No s'indica cap tipus de temporalitat ni sobre què es calcula: la cobertura a l'inici de curs o la cobertura mitjana durant el curs, la cobertura per cadascun dels centres educatius o pel global del servei territorial. I manca coherència amb el redactat de l'objectiu de referència en relació a l'adequació dels recursos humans.

El segon indicador de l'objectiu dos, valorar la qualitat de l'atenció directa per part dels professionals, és "evolució per part de l'alumnat". L'evolució la valora el personal docent i no l'empresa adjudicatària, tot i que el monitoratge pot aportar informació. D'altra banda, el suport del monitoratge no sempre va lligat a una evolució concreta, sinó a un suport que l'alumne necessita, com pot ser suport en la transferència. Aquest indicador és poc concret, no és clar ni únic i no està adaptat al conjunt del contracte.

Es presenten així mateix indicadors com "qüestionaris de seguiment i control" o "reunions coordinadora – equips directius". Això per si mateix no són indicadors, sinó instruments per recollir dades i informació.

Per tant, atès que alguns dels indicadors proposats poden ser rellevants, del 1 punt màxim, es valora aquest apartat amb 0,25 punts.

d.3) Recollida de dades del servei

Puntuació màxima: fins a 3 punts. Puntuació atorgada: 1,5 punts.

Es presenta una taula on es detallen instruments per la recollida de dades, la finalitat i la periodicitat.

Els instruments que es plantegen són:

- Diari de seguiment del monitor o monitora
- Reunions de coordinació – equip directiu
- Qüestionaris a monitors
- Qüestionaris a equips directius
- Formularis de queixes, reclamacions, incidències i suggeriments
- Informe de coordinació

Es troben a faltar elements bàsics. Per exemple, es planteja un indicador que analitza la cobertura del servei, però no hi ha cap instrument que plantegi analitzar el total d'hores de servei cobertes. A més a més, les finalitats són generals i poc concretes, com per exemple, dificultats, demandes o coordinació, sense entrar en més detall en la finalitat de recollida d'informació de cada instrument.

No es detecta que s'extreguin dades de l'eina SAMUSans, ni de l'eina de registre horari, per exemple. És a dir, no es detecta que realment la recollida de dades tingui en compte el conjunt del servei i es proposin mètodes i instruments que enllacin l'avaluació amb la prestació i la seva gestió. A part de que manca congruència amb les eines presentades a l'apartat 2.a.

La recollida contempla els diversos agents que intervenen en el contracte amb qüestionaris per monitoratge i equips directius, i recull els formularis previstos en la proposta per registrar queixes, reclamacions, incidències i suggeriments.

Indiquen que l'informe de coordinació té com a finalitat l'avaluació continua del servei. Per tant, no s'explica com esdevé una eina o mètode per recollir dades. A més de tractar-se d'una eina per plasmar els resultats de l'avaluació i no tant per recollir dades.

Manca doncs la visió integral, per la qual estigui tota l'avaluació organitzada i conceptualitzada per nodrir l'avaluació de totes les actuacions dutes a terme durant l'execució del servei.

Respecte la periodicitat, cal esmentar que s'indica si es continua, trimestral, mensual... però no es vincula ni es lliga l'avaluació amb el calendari escolar. No es lliga amb la memòria anual obligatòria de manera que no queda clar com ni quan es farà l'extracció de conclusions i valoració de les dades.

La periodicitat, al no estar indicat com s'adapta al calendari, no inclou els mesos previs a l'inici de curs i el mes de juliol un cop acabat el curs, de manera que no s'aborda ni la planificació del servei ni el tancament.

Per tant, dels 3 punts màxims de l'apartat, se n'atorguen 1,5.

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

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

SAMU no inclou aquest apartat a l'avaluació. Ha contemplat, dins el protocol per la gestió de queixes, suggeriments i incidències que es farà un anàlisi periòdic i millora continua. En aquest sentit realitzarà informes periòdics sobre els formularis rebuts per identificar millores en els processos i serveis.

No s'aborda, per tant, quines situacions poden donar lloc a incidències generals que puguin tenir una afectació àmplia ni quins aspectes es tindran en compte en el moment d'avaluar-les i corregir-les, tal i com es demana en els criteris de valoració per aquest apartat.

Donat que no es presenta aquest apartat, ni es pot interpretar que estigui inclòs en un altre punt de la memòria, es valora amb 0 punts.

d.5) Valoració de les dades i dels indicadors

Puntuació màxima: fins a 2 punts. Puntuació atorgada: 1 punt.

En aquest apartat es valoren els instruments i mesures per analitzar les dades quantitatives i qualitatives.

SAMU aporta el valor estimat de referència pels indicadors proposats. Per exemple, que el resultat sigui igual o superior al 95% de les hores de servei cobertes. Hi ha un valor estimat per a tots els indicadors.

Alguns indicadors, per això, són difícilment interpretables com és el V.I3.OG4 "informe qualitatiu semestral" o "Revisió i propostes de millora semestral". També n'hi ha que són poc representatius per valorar la qualitat del servei, per exemple "major o igual al 90% indica avaluació favorable per par de l'alumnat" tenint en compte que es tracta de donar suport que pot o no revertir en una evolució favorable per part de l'alumnat, és a dir, si l'alumnat té necessitats de suport en el desplaçament o per una cura concreta de la salut, pot haver na

prestació satisfactòria que no tingui relació amb l'evolució de l'alumnat, però sí en la seva atenció i inclusió.

No es proposen ni detallen instruments per analitzar les dades obtingudes. Per exemple, taules comparatives, gràfics de tendències, creuament de dades... No hi ha cap mètode per extreure conclusions i poder valorar els resultats obtinguts.

Per tant, es valora amb 1 punt del màxim de 2 punts previstos.

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

Puntuació màxima: fins a 2 punts. Puntuació atorgada: 0 punts.

No s'inclou aquest apartat a l'avaluació, ni es pot interpretar que estigui inclòs en un altre punt de la memòria.

No s'exposa cap mètode per extreure conclusions i fer propostes de millores.

No s'estableix com s'organitzarà la informació ni es preveu la col·laboració i el feedback amb els diferents agents implicats, ni amb el Departament d'Educació i Formació Professional.

No es planteja cap metodologia lògica per extreure conclusions a partir dels indicadors i els resultats assolits.

Per tant, atès que no es respon a aquest apartat, es valora amb 0 punts.

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

Puntuació màxima: fins a 4 punts. Puntuació atorgada: 2 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.

SAMU ha presentat un equip limitat en algunes de les tasques. Els mitjans no responen amb detall i concreció com permetrien dur a terme aspectes essencials del contracte, només s'exposa en termes generals.

Per tant, hi ha parts molt importants de la gestió del servei que no està clar qui les executarà o amb quines eines.

Manca congruència en termes generals, especialment en l'aplicació i gestió real i pràctica del dia a dia, i la previsió i la planificació del servei.

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

Les actuacions no són realistes en tots els aspectes del contracte ni s'ajusten a les necessitats del servei en tots els àmbits: manca planificació i previsió o els protocols que han d'orientar la tasca del monitoratge no s'ajusten del tot a les tasques previstes per aquest col·lectiu.

La gestió d'incidències i queixes no és clara ni està ben definit com i qui farà el seguiment. A més a més, no es detallen eines i mitjans per fer un seguiment acurat.

La formació és molt limitada i no se'n planteja cap pels nous treballadors, de manera que no s'assegura que tots els monitors disposin de coneixements suficients per realitzar la seva tasca.

No es relacionen les eines i mitjans de gestió proposades en alguns apartats on tenen importància, com per exemple, a l'apartat de funcionament del servei.

- 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.

L'avaluació és coherent entre ella, però falten apartats dels previstos en els criteris de valoració.

No es contemplen en l'avaluació les eines i mitjans de gestió del conjunt de la memòria. No hi ha una visió integral del servei i la seva avaluació.

Per tot això, es valora aquest apartat amb 2 punts.

La subdirectora general de Planificació i Gestió d'Educació Inclusiva