PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MONITORATGE DE SUPORT A ALUMNAT QUE CURSA ESTUDIS POSTOBLIGATÒRIS NO UNIVERSITARIS AMB NECESSITATS EDUCATIVES ESPECIALS DELS CENTRES PÚBLICS DE CATALUNYA QUE MANIFESTEN DIFICULTATS EN L'AUTONOMIA PERSONAL I/O LA MOBILITAT

PRIMERA.- L'objecte del contracte

És objecte d'aquest procediment la contractació del servei de monitoratge de suport a l'alumnat que cursa estudis postobligatoris no universitaris amb necessitats educatives especials dels centres públics de Catalunya que manifesten dificultats en l'autonomia personal i/o la mobilitat.

SEGONA.- Característiques del servei

Aquest servei s'adreça a centres públics ordinaris de titularitat de la Generalitat de Catalunya dependents del Departament d'Educació i Formació Professional. Resten exclosos els centres educatius dependents del Consorci d'Educació de Barcelona.

El suport es determinarà a partir de l'avaluació psicopedagògica que realitzen els Equips d'Assessorament i orientació Psicopedagògics, d'ara endavant EAP, i en concret, a través del Protocol per avaluar les necessitats de suport complementari. D'aquest protocol se n'obté una puntuació que determina el grau d'intensitat de suport que requereix l'alumne o alumna. La intensitat del suport pot ser: intermitent, limitat, extens o generalitzat.

Poden ser beneficiaris d'aquest servei els centres que imparteixen estudis postobligatoris no universitaris, d'acord a la clàusula tercera, i que estiguin matriculats en aquests estudis alumnes que requereixen un grau d'intensitat de suport extens o generalitzat pels quals se sol·licita el suport de monitoratge.

L'alumnat que puntuï per una intensitat intermitent o limitada restarà exclòs del servei.

Aquest suport es presta en el centre educatiu, en el centre de treball i/o lloc de pràctiques, i en activitats complementàries o extraordinàries programades pel centre en horari lectiu. També es pot prestar en els trajectes entre el centre educatiu i el centre de treball i/o lloc de pràctiques, si escau.

Aquest servei no es pot prestar en les instal·lacions pròpies de l'empresa contractista atès que el currículum s'imparteix en modalitat presencial i, en el cas de les pràctiques, aquestes

es realitzen en els centres de treball corresponents. Donat que és obligatori comptar amb la presència de l'alumnat al centre educatiu o centre de treball i/o lloc de pràctiques, i que es requereix el suport de monitoratge allà on es troba l'alumnat per poder prestar el servei, és imprescindible que el servei es presti dins els centres educatius, del centre de treball i/o del lloc de pràctiques.

Les pràctiques curriculars, sortides i altres activitats complementàries incloses dins la programació dels estudis en els quals estigui escolaritzat l'alumnat també podran gaudir del servei, siguin en l'horari lectiu habitual o fora d'aquest.

Aquest servei no requereix l'ús de materials. Per tant, ni els centres educatius ni el Departament d'Educació i Formació Professional cedeix materials a l'empresa contractista.

TERCERA.- Assignació de recursos

Es prioritzaran les sol·licituds dels centres en els quals les necessitats de suport estiguin associades a la pluridiscapacitat (PD), discapacitat motriu dependent (MD) i discapacitat motriu semiautònom (SM).

Els recursos s'assignaran amb la següent prelació:

a) Les demandes de suport dels centres que imparteixin estudis de batxillerat, cicles formatius de grau mig (CFGM), cicles formatius de grau superior (CFGS) i estudis artístics i esportius, i que tinguin alumnat matriculat amb una puntuació corresponent a suport generalitzat.

b) Les demandes de suport dels centres que imparteixin itineraris formatius específics (IFE), els programes de formació i inserció (PFI), els programes de formació i inserció per alumnat d'educació especial (PFIE), i altres estudis postobligatoris no universitaris no recollits en la primera fase, i que tinguin alumnat matriculat amb una puntuació corresponent a suport generalitzat.

c) Les demandes de suport dels centres que imparteixin estudis de batxillerat, cicles formatius de grau mig (CFGM), cicles formatius de grau superior (CFGS) i estudis artístics i esportius, i que tinguin alumnat matriculat amb una puntuació corresponent a suport extens.

d) Les demandes de suport dels centres que imparteixin itineraris formatius específics (IFE), els programes de formació i inserció (PFI), els programes de formació i inserció per alumnat d'educació especial (PFIE), i altres estudis postobligatoris no universitaris no recollits en la primera fase, i que tinguin alumnat matriculat amb una puntuació corresponent a suport extens.

Excepcionalment, en casos degudament motivats per part de la Inspecció Educativa i dels serveis territorials, la Subdirecció General de Planificació i Gestió d'Educació Inclusiva valorarà assignar recursos a alumnat amb altres necessitats educatives especials que no estiguin recollides en les categories anteriors (PD, MD i SM). Només s'assignaran hores de servei quan les categories previstes estiguin ateses i hi hagi suficient disponibilitat de recursos.

QUARTA.- Les tasques i actuacions del monitoratge

Les actuacions a desenvolupar pel monitoratge dependran de les necessitats educatives especials de l'alumnat i estaran incloses en alguns dels blocs descrits a continuació, sempre tenint en compte que la finalitat de la seva intervenció és promoure l'autonomia personal i social de l'alumnat:

a. Suport a l'alumnat en la mobilitat i els desplaçaments.

b. Suport en la cura i la higiene personal.

c. Suport en l'alimentació.

d. Suport en l'ús de dispositius i recursos per a l'aprenentatge i la comunicació.

e. Suport per a la participació en activitats.

f. Altres tasques que consideri la direcció del centre relacionades amb la participació de l'alumne/a en les activitats del centre i/o amb les pràctiques educatives.

Aquest suport intensiu es portarà a terme prioritàriament en companyia del seu grup classe quan es presti dins el centre educatiu i/o en les sortides escolars esporàdiques que realitzi el seu grup classe, d'acord amb la programació d'activitats del centre. Es prestarà individualment quan el suport es presti en el centre de treball i/o lloc de pràctiques.

L'aplicació d'aquest suport ha de cercar la màxima participació de l'alumne en les situacions educatives del centre i de l'aula i ha d'articular-se amb la resta de mesures i suports d'atenció a l'alumnat, d'acord amb el projecte educatiu del centre.

Els i les docents són en tot moment responsables de l'alumnat i de l'activitat, d'acord amb les directrius de la direcció del centre. La responsabilitat de l'alumne/a amb necessitats educatives especials (NEE) és sempre de l'equip docent i no del monitor/a. L'alumne/a haurà d'estar sempre acompanyat en els trajectes, integrat en el grup i no quedar disgregat ni separat de la resta de la classe, ni utilitzar transports alternatius a la resta de la classe.

Les actuacions del monitoratge han de seguir les indicacions educatives del personal docent, ser complementàries amb la tasca docent i no poden interferir en:

- La tasca docent o de tutoria del professor.
- La relació del docent amb les famílies.
- La relació dels alumnes amb els docents.
- La relació dels alumnes amb els seus companys.

Caldrà seguir les indicacions educatives del personal educatiu en el desenvolupament de les actuacions. És convenient la participació en reunions amb l'equip docent referent de l'alumne/a. Tanmateix, l'empresa adjudicatària i els seus treballadors/es han de mantenir el deure de secret respecte a les dades de caràcter personal a què hagi tingut accés en virtut del present contracte, fins i tot, després de finalitzar el servei de suport.

CINQUENA.- Obligacions i responsabilitats de l'empresa contractista:

D'acord amb la Resolució de 27 d'octubre de 2010, aprovada per la Comissió Mixta per a les Relacions amb el Tribunal de Comptes, en relació amb la moció sobre la necessitat d'evitar els riscs que els treballadors de les Empreses de Serveis contractades per l'Administració, per les condicions en les quals es desenvolupa l'activitat contractada, es converteixin en Personal Laboral de l'Administració en virtut de sentències judicials, s'inclouen les següents obligacions i responsabilitats per tal que l'empresa adjudicatària mantingui el control i la gestió del seu personal:

1. Selecció, contractació, substitució i formació del seus treballadors, així com de les actuacions que portin a terme les persones que intervindran en la gestió i el desenvolupament del servei derivats d'aquest contracte, que en cap cas actua com a representant del Departament d'Educació i Formació Professional.

   Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, acreditant els requisits de titulació i experiència exigits en els plecs, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de l'Administració del compliment d'aquells requisits.

   L'empresa contractista procurarà que existeixi estabilitat en l'equip de treball, i que les variacions en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no alterar el bon funcionament del servei, informant en tot moment a l'Administració.

2. En relació amb els treballadors destinats a l'execució d'aquest contracte, l'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continua, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions dels treballadors en els casos de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinaria, així com quants drets i obligacions es deriven de la relació contractual entre empleat i ocupador.

3. L'empresa adjudicatària ha de coordinar i supervisar els equips de monitoratge.

   En cas d'absència del monitor/a que presti el servei per qualsevol motiu, ja sigui de manera puntual per un dia o unes hores, per un període limitat de temps, o perquè deixi vacant el lloc de treball que ocupava, l'empresa adjudicatària l'haurà de substituir el mateix dia, o com a màxim l'endemà.

   L'empresa adjudicatària haurà de garantir el servei en tot moment, substituint el monitoratge per una persona que reuneixi les mateixes condicions i aptituds.

   L'empresa contractista vetllarà especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desempenyorades respecte de l'activitat delimitada en els plecs com a objecte del contracte.

4. 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.

5. Disposar d'un/a coordinador/a pedagògic/a que supervisi el servei de monitoratge i que faci visites periòdiques als centres educatius, d'acord a la clàusula sisena d'aquest plec.

6. Supervisar i fer el seguiment de les tasques desenvolupades pel monitoratge. L'empresa adjudicatària haurà de facilitar als seus treballadors un sistema per tal que aquests informin quines tasques duen a terme, com a mínim, mensualment.

   Aquest sistema haurà d'incloure les tasques desenvolupades i un camp on puguin aportar les possibles incidències o altres comentaris.

El seguiment de les tasques haurà de garantir en tot moment la confidencialitat de l'alumnat al qual es doni suport i en cap cas es podrà incloure cap dada que permeti identificar-los ni fer qualsevol tractament que impliqui dades de caràcter personal de cap alumne o personal del centre educatiu.

7. L'empresa adjudicatària serà la responsable de tramitar i conservar la 'Declaració de confidencialitat dels monitors i monitores i personal de les empreses adjudicatàries del servei de monitoratge de suport a alumnat que cursa estudis postobligatoris no universitaris amb necessitats educatives especials dels centres públics de Catalunya que manifesten dificultats en l'autonomia personal i/o la mobilitat promogut pel Departament d'Educació i Formació Professional de la Generalitat de Catalunya'.

8. Fer el seguiment i control del compliment horari i l'assistència al lloc de treball del monitoratge mitjançant eines que garanteixin la veracitat de les dades.

9. Fer el seguiment de les incidències, analitzar-les i prendre decisions per donar-hi solució, en cas de rebre queixes o incidències recurrents en el funcionament o la prestació del servei d'un monitor o monitora, comunicades per part de la unitat responsable del contracte.

   Caldrà presentar un informe escrit a la Subdirecció General de Planificació i Gestió d'Educació Inclusiva descrivint la situació, les actuacions que s'han portat a terme, les mesures adoptades, la justificació de la seva adequació i el seguiment i avaluació posteriors plantejades.

10. 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.

    L'interlocutor/a tindrà entre les seves obligacions les següents:

    - 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.

    - Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir a aquests treballadors les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat.

- Supervisar el correcte compliment per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions que té encomanades, així com controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball.

- Organitzar el règim de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte, havent de coordinar-se adequadament l'empresa contractista com el Departament d'Educació i Formació Professional, per no alterar el bon funcionament del servei.

- Informar al Departament d'Educació i Formació Professional sobre les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.

11. L'empresa adjudicatària haurà de facilitar la informació que li sol·liciti el Departament d'Educació i Formació Professional per a la verificació de l'acompliment de l'objecte del contracte, la gestió de les possibles incidències, així com de l'acompliment dels requisits i de les obligacions del contracte.

    L'empresa adjudicatària també haurà de col·laborar i facilitar la informació a l'entitat d'avaluació externa que el Departament d'Educació i Formació Professional contracti, si escau.

12. En cas de vaga legal, l'empresa adjudicatària estarà obligada a garantir la prestació dels serveis mínims en un 50% tret que l'autoritat laboral disposi altrament.

13. L'empresa adjudicatària haurà de responsabilitzar-se de tots els aspectes socials, laborals i fiscals dins del règim de treball que s'estableixi d'acord sempre amb la normativa legal vigent en la matèria.

14. L'empresa adjudicatària es farà càrrec de l'assegurança de responsabilitat civil del personal contractat.

SISENA.- Coordinador/a pedagògic/a

L'empresa adjudicatària ha de comptar, com a mínim, amb un/a coordinador/a pedagògic/a que estigui en actiu durant tota la vigència del contracte.

El/la coordinador/a pedagògic/a pot ser la mateixa persona interlocutora prevista a la clàusula 5.10, o una persona diferent.

Caldrà que el/la coordinador/a pedagògic/a:

1. Disposi de com a mínim d'una titulació acadèmica universitària de la branca de les ciències de l'educació i/o de les ciències socials com pedagogia, psicologia, psicopedagogia, mestre, o les seves equivalències d'acord amb la normativa vigent, amb els coneixements adients per a executar l'objecte del contracte, per garantir el perfil pedagògic.

2. Disposar dels mitjans tècnics imprescindibles per desenvolupar les seves funcions de coordinació. Aquests mitjans han de permetre la comunicació bidireccional amb centres educatius i el Departament d'Educació i Formació Professional, oferint un sistema de telefonia. Com a mínim caldrà disposar d'un ordinador amb accés a internet i programari de comunicació, i una adreça de correu electrònica corporativa.

El coordinador/a pedagògic/a serà el responsable de:

1. Supervisar la tasca del monitoratge i donar les indicacions oportunes als treballadors, conjuntament amb la persona interlocutora si són persones diferents.

2. Realitzar visites periòdiques als centres educatius on presti servei el monitoratge.

3. Mantenir el contacte continuat amb els centres educatius, els serveis territorials d'Educació i la Subdirecció General de Planificació i Gestió d'Educació Inclusiva en relació a les tasques que té encomanades, en coordinació amb la persona interlocutora si són persones diferents.

4. En cas d'incidències o queixes del servei, o quan la direcció d'un centre educatiu ho sol·liciti, el/la coordinador/a pedagògic/a haurà d'organitzar una visita presencial al centre.

5. Fer el seguiment de la prestació del servei i de les incidències amb els serveis territorials i els serveis centrals, al llarg de tota la durada del contracte. I en especial, a l'inici de curs escolar fent un seguiment continuat de l'inici de la prestació del servei i de totes les incidències i demores que es puguin produir.

SETENA.- La gestió del servei de monitoratge de suport

7.1. Procés de comunicació de la distribució d'hores del contracte

La Subdirecció General d'Educació Inclusiva comunicarà a l'empresa adjudicatària la distribució de les hores del contracte entre els centres educatius indicant: la relació de centres educatius, adreces, localitats i el nombre d'hores assignades a cada centre educatiu, diferenciant entre les hores ordinàries i les hores de pràctiques.

Aquesta comunicació es farà un cop es disposi de les dades de matrícula pel curs escolar seguint les instruccions i el calendari anual establert pel Departament d'Educació i Formació Professional.

No s'estableix un període per comunicar les modificacions en la distribució horària que es produeixin, donat que es tracta d'un servei viu que ha de donar resposta a les necessitats emergents. En cas que sigui necessari realitzar modificacions o atendre noves necessitats, els centres educatius i/o els EAP ho comunicaran a la Subdirecció General de Planificació i Gestió d'Educació Inclusiva, sempre mantenint informats també els serveis territorials. Qualsevol modificació que s'hagi de fer efectiva durant el curs escolar, haurà de ser autoritzada i comunicada per part de la Subdirecció General de Planificació i Gestió d'Educació Inclusiva a l'empresa amb suficient anticipació.

7.2. Abast i context de desenvolupament del servei

El servei de suport ha de facilitar la participació de l'alumnat en igualtat de condicions que els seus companys i companyes de classe tant en la jornada lectiva habitual com en les sortides escolars esporàdiques que realitzi el seu grup classe d'acord amb la programació d'activitats del centre. No es pot sol·licitar un suport puntual per a l'alumnat que ja té assignat monitoratge de suport amb disponibilitat i capacitació per assumir aquesta tasca, en el mateix dia i horari en que es presta el servei, tret que la sortida excedeixi l'horari de prestació del servei.

En el cas dels serveis de suport extraordinaris en sortides escolars esporàdiques que realitzi el seu grup classe, la direcció del centre educatiu ha de comunicar la programació de les sortides als seus serveis territorials i a la Subdirecció General de Planificació i Gestió d'Educació Inclusiva sol·licitant l'acompanyament de suport amb la màxima anticipació possible, establint un mínim de 30 dies abans de la sortida o les colònies.

Un cop autoritzat, la Subdirecció General d'Educació Inclusiva comunicarà a l'empresa adjudicatària la planificació de l'activitat per a que procedeixin a la gestió del servei.

El centre educatiu assumirà les despeses del personal de suport derivades de l'activitat (transport, allotjament, menjar, entrades, etc.) en els mateixos termes que pel personal docent.

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. Així mateix, durant les sortides de més d'un dia concretarà la durada i distribució del seu temps lliure.

Les peticions de suport a les sortides s'atendran en funció de la viabilitat i disponibilitat del servei.

7.3. Formació del personal que presta el servei

El monitoratge ha de complir els requisits previstos en el conveni col·lectiu del sector de lleure educatiu i sociocultural per aquesta categoria laboral. L'empresa adjudicatària haurà de responsabilitzar-se de tots els aspectes socials, laborals i fiscals, dins del règim de treball que s'estableixi, d'acord sempre amb el Conveni col·lectiu de treball del sector del lleure educatiu i sociocultural i la normativa vigent en la matèria.

7.4. Facturació del servei

La facturació de les actuacions realitzades serà mensual i anirà acompanyada de la relació dels serveis efectivament prestats. La facturació serà per fraccions mínimes de mitja hora.

Paral·lelament, l'empresa adjudicatària proporcionarà un full de càlcul editable d'acord amb el model pactat amb el Departament d'Educació i Formació Professional en el qual s'indiqui la relació dels serveis efectivament prestats especificant:

- el nom del centre educatiu
- el codi del centre educatiu
- la localitat
- les hores setmanals adjudicades
- els dies lectius
- les hores totals realitzades

Les pràctiques curriculars, les sortides i qualsevol altre servei extraordinari que pugui haver estat prèviament autoritzat s'especificaran en una taula a part, dins del mateix full de càlcul, seguint les indicacions següents:

- Sortides d'un sol dia que excedeixen l'horari habitual del monitor/a. Es facturaran les hores realitzades que sobrepassin la jornada setmanal assignada.

- Sortides amb pernoctació. Cada dia amb pernoctació es facturaran 12 hores de servei i, els dies sense pernoctació es facturaran 7,5 hores.

Un cop realitzat el càlcul, caldrà descomptar les hores que el monitor/a té assignades els dies que coincideixen amb les colònies, de tal forma que només es facturaran les hores addicionals efectuades pel monitor/a.

7.5. Prestació defectuosa del servei

Si el servei contractat no és satisfactori o es considera defectuós degut a algun dels motius enumerats en aquesta clàusula, el centre educatiu ho comunicarà al responsable del contracte perquè l'empresa adjudicatària prengui les mesures correctives oportunes i s'asseguri la correcta prestació del servei.

Els motius professionals que poden considerar-se per informar que el servei contractat no és satisfactori o perquè es consideri defectuós poden ser, entre altres, els següents:

1. Impuntualitat, absències o abandonament del lloc de treball de forma recurrent del monitoratge sense avisar ni notificar de manera recurrent durant la prestació del servei.

2. Negligència en la prestació del servei a l'alumnat amb necessitats educatives especials als quals atengui. Per exemple:

    a. Deixar l'alumne/a sol/a, sense cap supervisió del personal docent del centre, o deixar d'atendre l'alumne/a al qual està prestant suport tot i ser present a l'aula o espai on es desenvolupa l'activitat.

    b. Adormir-se durant la prestació del servei.

    c. No seguir les pautes d'atenció marcades pel personal docent de manera recurrent i habitual.

    d. Negar-se a realitzar canvis de bolquers o elements d'higiene personal de l'alumnat al qual atenen, quan sigui necessari.

    e. Abandonar l'aula on ha de prestar el suport a l'alumnat sense justificació, de manera habitual.

3. Faltes relacionades amb l'actitud i la conducta. Per exemple:

a. Fer ús del mòbil durant la prestació del servei de manera habitual.

b. Faltes de respecte recurrents, tant en vocabulari com en to, vers l'alumnat, famílies i/o la resta de personal del centre educatiu. Escridassar i/o posar en evidència l'alumnat es consideren faltes de respecte.

c. Agressions a qualsevol persona de la comunitat educativa.

d. Interferir habitualment en el normal desenvolupament de l'activitat docent.

e. Contradir les indicacions i/o decisions preses pel personal docent a càrrec de l'alumnat.

4. Negligència en la salut i seguretat de l'alumnat. Per exemple:

   a. No actuar quan l'alumne/a pugui posar en risc la seva integritat física, o la dels altres.

5. Negligència en la confidencialitat i privacitat de les dades i informació a les quals tingui accés per la seva tasca. Per exemple:

   a. Comunicar i/o facilitar informació de l'alumne a la família o a qualsevol altre membre de la comunitat educativa que no estigui al càrrec de l'alumne/a, sense l'autorització ni presència del personal docent.

   b. Compartir informació sobre l'alumnat al qual atén i/o la seva família amb persones externes a l'equip docent del centre educatiu.

   c. Lectura sistemàtica de l'agenda de l'alumne/a sense consentiment del personal docent.

   d. Extreure dades de l'alumnat del centre per qualsevol motiu, sense el consentiment explícit i per escrit de la família i del centre educatiu.

6. Qualsevol actuació que pugui considerar-se que vulnera els drets de l'alumnat.

L'empresa adjudicatària tindrà dret a fer les al·legacions que consideri oportunes.

VUITENA.- Seguiment i avaluació del servei

L'empresa adjudicatària mantindrà una comunicació continuada amb la unitat responsable del contracte per tal de garantir una bona prestació del servei. És de vital importància que hi

hagi col·laboració entre els diferents agents implicats, una comunicació fluïda i l'establiment de sistemes d'intercanvi d'informació actualitzada per a una gestió del servei eficaç i eficient i una ràpida resolució de les incidències.

L'avaluació es considera un element clau per al bon desenvolupament del servei i la millora continua en la prestació, per aquest motiu, en finalitzar cada curs escolar, màxim el dia 15 de juliol de cada any, l'empresa haurà d'aportar a la Subdirecció General de Planificació i Gestió d'Educació una memòria final de prestació del servei on hi constarà:

- Dades totals (nombre de centres atesos, nombre d'alumnat per centre diferenciant si són hores ordinàries o de pràctiques, així com el total d'hores realitzades).
- Les tasques de coordinació realitzades.
- El nombre i la tipologies d'incidències que ha tingut el servei, així com la seva resolució, indicant el temps de resolució.
- La formació realitzada per al monitoratge: nom del curs, durada, nombre de monitors i monitores del servei que han participant i nombre de monitors i monitores del servei que certificat.
- Valoració del servei prestat.

NOVENA.- Règim d'incompliments.

En aquest apartat es defineixen els incompliments que poden ser objecte de penalització classificades en funció de la seva gravetat, així com les penalitats corresponents.

Els incompliments es classifiquen atenent a la seva gravetat en lleus, greus o molt greus.

a) Incompliments lleus:

- La manca de comunicació, la manca de resposta a les peticions d'informació o donar respostes no ajustades a allò sol·licitat per la unitat responsable del seguiment del servei en un període superior a 10 dies.
- La manca de comunicació als centres educatius del nom i cognoms del personal que oferirà el servei, en com a mínim un 10% dels centres educatius.
- No substituir un professional en cas d'absència prevista o planificada, per un període limitat de temps, o perquè deixi vacant el lloc de treball que ocupava, d'acord a la clàusula quarta.

- La manca de seguiment i coordinació del servei de monitoratge adjudicat, segons les condicions establertes als plecs de clàusules administratives i a les clàusules quarta, cinquena i sisena dels plecs tècnics, quan es consideri que no té repercussió directa sobre l'alumnat destinatari del servei.

- Omissió o no actuació en cas d'una prestació defectuosa del servei, d'acord a la clàusula 7.5. d'aquests plecs en la tipologia de prestacions defectuoses previstes els apartats 1, 2 i 3.

  Només es donarà aquest incompliment quan el/la coordinador/a pedagògic/a no realitzi actuacions a efecte de corregir el motiu que ha provocat la incidència o queixa.

  També existirà aquest incompliment si, tot i realitzar actuacions, el motiu que ha provocat la incidència o queixa no es corregeix.

  S'entendrà que existeix omissió o no actuació de caràcter lleu en la prestació defectuosa del servei, excepte quan es tracti de situacions que puguin considerar-se negligència en la salut i seguretat de l'alumnat, en la confidencialitat i privacitat de les dades i informació a les quals tingui accés per la seva tasca, i en qualsevol actuació que pugui considerar-se maltractament a l'alumnat al qual s'atén, que seran incompliments greus.

- Per tota la durada del contracte, excepte a l'inici de curs, la falta de cobertura del servei per la no substitució de les baixes o absències sobrevingudes o imprevisibles, així com la no cobertura de les noves assignacions en un termini d'entre 7 i 15 dies naturals, per causes imputables al contractista.

- La falta de lliurament de la documentació establerta als plecs, com per exemple, les memòries d'avaluació anual. En cas que hi hagi un lliurament parcial on manqui informació essencial, l'empresa disposarà de 10 dies per subsanar-ho des de la notificació electrònica corresponent, en cas contrari, s'entendrà com a falta greu.

b) Incompliments greus:

- Omissió o no actuació en cas d'una prestació defectuosa del servei, d'acord a la clàusula 7.5. d'aquests plecs en la tipologia de prestacions defectuoses previstes els apartats 4, 5 i 6.

  S'entendrà que existeix omissió o no actuació quan el/la coordinador/a pedagògic/a no realitzi actuacions a efecte de corregir el motiu que ha provocat la incidència o queixa.

També existirà aquest incompliment si tot i realitzar actuacions, el motiu que ha provocat la incidència o queixa no es corregeix.

S'entendrà que existeix omissió o no actuació de caràcter greu en la prestació defectuosa del servei quan es tracti de situacions que puguin considerar-se negligència en la salut i seguretat de l'alumnat, en la confidencialitat i privacitat de les dades i informació a les quals tingui accés per la seva tasca, i en qualsevol actuació que pugui considerar-se maltractament a l'alumnat al qual s'atén.

- L'incompliment de les condicions especials d'execució establertes en els plecs de clàusules administratives.
- La no cobertura de les hores assignades a l'inici del curs s'entendrà com una demora en l'execució. S'entendrà que existeix aquest incompliment per a les hores comunicades en els següents termes:
    - La no cobertura de com a mínim el 70% de les hores assignades durant els primers 10 dies naturals del curs escolar.
    - La no cobertura de com a mínim el 85% de les hores assignades entre el 11è i el 20è dia natural del curs escolar.
    - La no cobertura de com a mínim el 90% de les hores assignades entre el 21è i el 35è dia natural del curs escolar.
    - La no cobertura de com a mínim el 95% de les hores assignades entre el 36è i el 44è dia natural del curs escolar.
    - La no cobertura total de les hores assignades passats 45 dies naturals des del primer dia d'inici del curs.
- La no cobertura del servei per la no substitució o cobertura de les places vacants en un termini de màxim 21 dies naturals per causes imputables al contractista.
- La manca de seguiment i coordinació del servei de monitoratge adjudicat, segons les condicions establertes als plecs de clàusules administratives i a les clàusules quarta, cinquena i sisena dels plecs tècnics.
- L'incompliment continuat i recurrent de les tasques previstes per les figures de coordinació pedagògica i de la persona interlocutora.
- La manca de comunicació, la manca de resposta a les peticions d'informació o donar respostes no ajustades a allò sol·licitat per la unitat responsable del seguiment del servei en un període superior a 20 dies.

- Acumulació de 3 faltes lleus.

c) Incompliments molt greus:

- Es considerarà incompliment molt greu la no prestació del servei de forma reiterada, de com a mínim el 7% de les hores setmanals assignades, per causes imputables al contractista, en un termini superior als 21 dies, quan no siguin incompliments greus o lleus.

- Vulnerar els drets de protecció de dades de caràcter personal, de protecció del menor, de les persones amb discapacitat o qualsevol altra normativa que s'escaigui, i en especial tot allò recollit a les clàusules setena i vuitena d'aquest plec.

  El personal que presti el servei no pot compartir informació relativa a les persones beneficiàries del servei i ha de mantenir la confidencialitat sobre els assumptes dels quals tinguin coneixement per raó d'aquest servei.

- Acumulació de 3 faltes greus.

DESENA.- Protecció de dades de caràcter personal

El servei es presta de manera que no es produeix cap tractament de dades personals, de manera automatitzada o no automatitzada, que estiguin destinades a ser incloses en un fitxer, per tant, el tractament resta fora de l'àmbit d'aplicació de l'RGPD i la LOPDGDD (Art. 2.1 Àmbit aplicació material de l'RGPD)

En cas que l'empresa adjudicatària de manera incidental i puntual faci un tractament de les dades de l'alumnat, serà responsable d'aquests tractaments i quedarà sotmesa a l'RGPD i la LOPDGDD.

ONZENA.- Protecció del menor

L'entitat adjudicatària ha de garantir que el seu personal, sigui propi o extern, complirà la normativa vigent en matèria de protecció del menor, i concretament, el requisit que determina l'apartat 5 de l'article 13 de la Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor, de modificació parcial del codi civil i de la Llei d'enjudiciament civil. En aquest sentit, totes les persones que per la seva feina tinguin contacte habitual amb menors hauran de disposar dels certificats legalment establerts per acreditar que no han estat

condemnats per sentència ferma per cap delicte contra la llibertat i indemnitat sexual o tràfic d'éssers humans.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar una declaració responsable conforme disposa del certificat negatiu del Registre central de delinqüents sexuals, que acredita que el personal destinat a l'execució del contracte no ha estat condemnat per sentència ferma per cap delicte contra la llibertat i la indemnitat sexual.

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