



Ajuntament de Lleida

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR EL CONCURS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA MUNICIPAL LOT 1 SIS CENTRE HISTÒRIC

1. OBJECTE

Implementació del "Servei d'Intervenció Socioeducativa Municipal (a partir d'ara SIS CENTRE HISTÒRIC). El servei inclou els serveis contemplats a la Fitxa 2 del Contracte Programa de la Generalitat 2022-2025 amb l'Ajuntament de Lleida :

- Servei d'atenció diürna
- El servei d'acompanyament socioeducatiu per adolescents en situació de risc
- Servei intervenció amb famílies amb infants i adolescents en situació de risc

Es fa una aposta per aplicar un nou model d'atenció socioeducativa, que integra els tres serveis anteriors, centrat en els infants, els joves i família, no vinculada a l'assistència específica a un centre ni a activitats de lleure específiques per a col·lectius de risc. Aquest model incorpora la vinculació dels infants, joves i de tots els membres de la família als recursos de lleure i culturals de la ciutat/barri, que permetin una vivència de pertinença i ciutadania inclusiva, mitjançant un acompanyament intensiu de l'equip professional del SIS.

La intervenció socioeducativa que han d'implementar els Serveis d'Intervenció Socioeducativa Municipals (SIS) de la Ciutat: LOT 1 SIS CENTRE HISTÒRIC, LOT 2- SIS MARIOLA, LOT3- SIS NORD EST, LOT 4- SIS MARGE ESQUERRA han d'afavorir el benestar dels infants, adolescents i llurs famílies, el procés de maduració personal i de socialització, així com la vinculació als recursos de la comunitat. Els serveis acompanyaran als infants, adolescents i les seves famílies en aquest procés vital, mitjançant estratègies de parentalitat positiva, bon vincle filio-parental, hàbits de criança i educació en positiu, lleure inclusiu, etc., d'acord amb l'enfocament de la Parentalitat Positiva i amb el Model de treball del Triangle de la Parentalitat (1)

¹ Balsells, M.A.; Borrego, A.; Urrea-Monclús, A.; Erta-Majó, A.; Massons-Ribas, A.;

Rodríguez-Pérez, S. (2023). Programa d'atenció a la infància, adolescència i llurs famílies en expedient de risc social. SIS-Pilot (versió preliminar).

<http://hdl.handle.net/10459.1/85305>



Ajuntament de Lleida

Aquest servei és un recurs que complementa l'acció educativa dels Serveis Socials Bàsics i aposta per una atenció personalitzada i centrada en l'infant, adolescents i els membres de la unitat familiar, amb la finalitat d'afavorir la seva inserció social i educativa. L'atenció grupal passarà a ser un recurs educatiu més a implementar segons necessitats de les unitats familiars i dels seus fills/es i sempre oberta a la participació d'altres famílies. Les activitats pròpies del lleure es canalitzaran envers l'oferta de recursos de lleure de la ciutat/barri.

Aquest servei no es vincula a un espai específic, sinó que s'implementarà en diversos entorns tant naturals per a la família, com a propis d'atenció social i de vinculació amb la comunitat.

El Servei d'atenció socioeducativa s'adreça als infants i adolescents de 6 a 18 anys i llurs famílies derivats dels Serveis socials i EAIA per trobar-se en situació de risc.

Es durà a terme tots els dies laborables de l'any, els caps de setmana i festius quan sigui necessari segons les necessitats de la població atesa.

Específicament, el servei es desenvoluparà al Centre Històric, que aglutina els barris corresponents a la Zona 1 de Serveis socials, segons delimitació territorial de Serveis socials Bàsics de l'Ajuntament de Lleida.

El servei contempla 60 places, que corresponen a 60 unitats familiars, que inclouen tots els seus membres.

El servei comptarà amb un equip professional de:

- 3 educadors/es socials a jornada completa
- 2 integradors/es socials a jornada completa
- 1 coordinador/a a mitja jornada

2. FUNCIONS I OBJECTIUS

2.1. Funció

La finalitat LOT 1 SIS CENTRE HISTÒRIC és l'atenció social i educativa als infants, adolescents i les seves famílies en situació de risc, derivats dels SSB i/o EAIA, vetllant i afavorint la cobertura de les seves necessitats i potenciant les seves capacitats per a garantir un nivell de benestar adequat, un desenvolupament personal, una integració



Ajuntament de Lleida

social, afavorint els factors de protecció, disminuint les situacions de risc i prevenint situacions més greus de desprotecció.

2.2. Objectius

D'acord amb els Objectius establerts al Projecte Marc de SERVEI D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA MUNICIPAL (annex 1), s'enumeren els següents objectius a mode de resum:

- Detectar i intervenir en les famílies que presenten situació de risc social, per tal de reduir els factors de risc, potenciant la capacitat resiliència de la unitat familiar i els seus factors de protecció.
- Millorar el benestar dels infants i adolescents i la cobertura de totes les seves necessitats.
- Desenvolupar un vincle sa i positiu intrafamiliar.
- Afavorir les competències parentals i enfortir les relacions i vincles parento-filials.
- Acompanyar l'equip parental en el procés d'educació de l'infant o jove.
- Potenciar les relacions socials i amb la comunitat, afavorint la inclusió en xarxes socials del barri, xarxes de suport mutu, etc.
- Treballar envers la integració i socialització, reforçant els sistemes de recolzament social potenciant la inclusió dels infants en espais de lleure inclusiu de la ciutat.

3.- VALORS ÈTICS DEL SERVEI

L'adjudicatari/a ha de tenir incorporat en el seu projecte d'empresa i/o entitat, la visió ètica pel que fa al tracte cap a les persones, que respecti la seva dignitat, les seves decisions i preferències, la seva diversitat cultural, d'origen, religiosa, de gènere i de capacitats diverses..., així com el seu projecte de vida, preservant la seva intimitat en tots els aspectes i potenciant les seves capacitats i potencialitats. Es concretarà en els següents aspectes:

- Reconèixer la singularitat de l'altre, lluny de la generalització o la homogeneïtzació.



Ajuntament de Lleida

- Comprendre a l'altre i comunicar-se de forma respectuosa, sense fer judicis de valor o actuar a partir dels prejudicis.
- Acompanyar aquelles situacions que comprometen el benestar de la persona, sense banalitzar la seva experiència.
- Utilitzar un llenguatge comprensible i entenedor per a la persona, evitant els tecnicismes i garantint la intel·ligibilitat.
- Respectar l'autonomia i la participació d'acord a les preferències, interessos, voluntat i desitjos de la persona, evitant la directivitat impositiva.
- Assegurar el dret a la intimitat i la confidencialitat com a requeriments ètics indispensables en la pràctica professional.
- Valorar l'escolta comprensiva i la creació d'un vincle de confiança com a fonaments de la praxi professional en el marc de la relació interpersonal.

4.- DESTINATARIS/ES

La població destinatària d'aquest servei està orientada als infants de 6 a 18 anys i les seves famílies del Centre Històric de la ciutat que es trobin en situació de vulnerabilitat i risc social, derivats dels Serveis Socials i EAIA. Els destinataris són tota la unitat familiar on estiguin integrats els infants, adolescents en situació de risc de 6 a 18 anys.

S'entén per situació de risc, la situació en què el desenvolupament i el benestar de l'infant o l'adolescent es veuen limitats o perjudicats per qualsevol circumstància personal, social o familiar, d'acord amb la Llei 14/2010 105 envers la protecció efectiva de l'infant o l'adolescent i no calgui la separació del nucli familiar.

Els criteris prioritaris d'admissió establerts per la Cartera de Serveis Socials son:

- Infants i adolescents en situació de risc valorada com a tal pels serveis socials bàsics d'atenció social i/o els serveis especialitzats en infància, d'acord amb allò establert en els articles 102 i següents de la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
- Els establerts en el Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària: Els infants i adolescents han de viure en l'àmbit de



Ajuntament de Lleida

l'àrea bàsica respectiva, cal la comunicació i acceptació dels pares, tutors o guardadors.

5- CARACTERÍSTQUES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

5.1. Model d'intervenció

L'adjudicatari/a haurà de prestar el servei SIS Municipal LOT 1 CENTRE HISTORIC que aglutina els barris corresponents a la Zona 1 de Serveis socials, segons delimitació territorial de Serveis socials Bàsics de l'Ajuntament de Lleida.

El Servei SIS esdevé un recurs professional dels Serveis Socials Bàsics del territori objecte del Lot i que implementarà una intervenció socioeducativa basada en el model de "Triangle de la Parentalitat positiva"², la qual contempla diferents fases d'intervenció, posant al centre la persona, l'infant i la unitat familiar i fent-los participants en tot moment del procés d'intervenció.

La metodologia inclou una primera fase autodiagnòstica, la concreció i realització d'un Pla d'Intervenció Socioeducatiu i, per últim, la fase de valoració.

L'equip del servei SIS treballarà en totes les fases d'intervenció mencionades i amb estreta col·laboració amb els professionals dels equips de serveis socials de la zona, d'acord amb el Projecte Marc de SERVEI D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA MUNICIPAL de Lleida (ANNEX 1),

Pel que fa a **la implementació de les accions, que es concretaran en cada un dels Plans d'Intervenció Socioeducativa**, per a cada membre de la unitat familiar, aquestes seran dutes a terme pels professionals del servei, específicament:

La Intervenció individualitzada familiar

L'atenció individualitzada, el seguiment personalitzat...es produir en el medi natural i escenaris habituals i propers de l'Infant/família: l'escola, la plaça, el

² Balsells, M.A.; Borrego, A.; Urrea-Monclús, A.; Erta-Majó, A.; Massons-Ribas, A.; Rodríguez-Pérez, S. (2023). Programa d'atenció a la infància, adolescència i llurs famílies en expedient de risc social. SIS-Pilot (versió preliminar). <http://hdl.handle.net/10459.1/85305>



Ajuntament de Lleida

recurs de lleure, i especialment l'espai domiciliari, si s'escau, ja que aporta una alta possibilitat de treball amb la família.

La intervenció grupal.

La Programació i realització de programes de capacitació parental, programes educatius, tallers grupals, espais compartits infants i família i oberts a la resta de la comunitat.

La intervenció comunitària.

L'acompanyament, seguiment intensiu dels infants/adolescents i les seves famílies a recursos universals del municipi/barri amb l'objectiu d'afavorir la seva inclusió i participació en un context social.

5.2. Espais on es prestarà el servei:

Aquest servei no es vincula a un espai específic, sinó que s'implementarà en diversos entorns tant naturals per a la família com a propis de l'atenció social i de vinculació amb la comunitat. L'Ajuntament aportarà les instal·lacions adients per a la prestació del servei.

5.3. Capacitat del servei i nombre d'usuaris:

El servei comptarà amb una capacitat de 60 unitats familiars, que inclouen tots els seus membres.

5.4. Horaris de prestació del servei:

Es durà a terme tots els dies laborables de l'any i els caps de setmana i festius quan sigui necessari, segons les necessitats de la població atesa.

S'organitzarà el servei segons les necessitats i objectius reflexats en cada Pla d'Intervenció Socioeducatiu específic de cada membre de la unitat familiar.

Complementàriament, s'establiran unes hores treball en xarxa amb tots els agents socials i educatius vinculats amb cada pla de treball.

La dedicació horària principalment s'ha de centrar en la intervenció directa amb la família i l'infant.

Per poder fer un abordatge adequat a les necessitats de l'infant, adolescents i la seva família, l'horari serà tant de matí com de tarda.



Ajuntament de Lleida

Totes aquestes mesures estaran subjectes a qualsevol normativa sobrevinguda que impliqui una adaptació d'aquest apartat.

6. RECURSOS HUMANS

El servei comptarà amb els següents perfils professionals:

- **3 Educadors/es Socials.** Titulació grau d'educació social, amb formació i experiència d'un mínim d'un any en l'àmbit de la infància i família en situació de vulnerabilitat i risc social.

La dedicació serà de jornada completa .

- **1 Coordinador/a.** Titulació universitària de grau de l'àmbit educatiu, de la psicologia i/o social, amb formació i experiència d'un mínim d'un any en l'àmbit de la infància i família en situació de vulnerabilitat i risc social.

La dedicació serà de mitja jornada.

- **2 Integradors Socials** Titulació Cicle Formatiu de Grau superior, o amb una formació de l'àmbit social i educatius equivalent o superior, amb formació i experiència d'un mínim d'un any en l'àmbit de la infància i família en situació de vulnerabilitat i risc social.

La dedicació serà de jornada completa.

Les funcions dels diferents perfils professionals adscrits al Servei estan definides en el Projecte Marc de SERVEI D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA MUNICIPAL de Lleida (ANNEX 1).

7.ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

7.1-Funcions de l'Ajuntament vers l'Organització del SIS:

L'Ajuntament establirà els criteris tècnics i gestió del servei d'acord amb el projecte marc Projecte Marc de SERVEI D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA MUNICIPAL.



Ajuntament de Lleida

L'Ajuntament serà el responsable d'establir mesures de control de l'execució del servei.

7.2 Funcions de l'adjudicatari vers l'Organització del servei

Les tasques de gestió del SIS objecte d'aquest contracte, han de seguir les característiques, objectius i condicions especificades i recollides en aquest Plec i en el Projecte Marc de SERVEI D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA MUNICIPAL (Annex 1).

8. AVALUACIÓ

Tant el procés metodològic, els programes desenvolupats i les eines i estratègies emprades durant les intervencions amb les famílies, infants i adolescents han de poder ser avaluades i mesurables atenent a la evidència científica.

Caldrà basar-se en la utilització d'instruments i estratègies de recollida d'informació de manera sistemàtica tant a l'inici, durant el procés i al finalitzar la intervenció d'acord amb el model del "*Triangle de la Parentalitat positiva*"³. Aquestes permetran valorar la intervenció educativa i mesurar els impactes de la intervenció al llarg de tot el procés d'implementació del servei.

L'avaluació de la Intervenció socioeducativa contempla els següents moments i dimensions, d'acord amb el Projecte Marc de SERVEI D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA MUNICIPAL (Annex 1):

7.1. Avaluació en el moment inicial de la intervenció socioeducativa

7.2. Avaluació durant el procés de la intervenció socioeducativa

7.3. Avaluació final de la intervenció socioeducativa

7.4. Avaluació del treball comunitari

7.5. Avaluació tècnica del SIS

³ Balsells, M.A.; Borrego, A.; Urrea-Monclús, A.; Erta-Majó, A.; Massons-Ribas, A.; Rodríguez-Pérez, S. (2023). Programa d'atenció a la infància, adolescència i llurs famílies en expedient de risc social. SIS-Pilot (versió preliminar). <http://hdl.handle.net/10459.1/85305>



Ajuntament de Lleida

9. COORDINACIÓ

Es comptarà amb un protocol de coordinació i comunicació amb l'Ajuntament de Lleida amb la finalitat d'operativitar el treball compartit entre els professionals responsables de l'equip de serveis social de la zona, els responsables de l'àrea d'infància de serveis socials i del Servei SIS.

Aquestes coordinacions han d'estar estructurades i contemplar un calendari de trobades professionals.

10. RESPONSABILITAT

L'Adjudicatari/a assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del Servei, així com dels danys materials i/o personals que els seus professionals puguin patir i/o ocasionar.

L'adjudicatari/a haurà de tenir un nivell adequat de compromís i responsabilitat social, que implica uns requisits mínims de compliment salarials derivats de l'aplicació del conveni sectorial corresponent, ha de garantir l'estabilitat i salut laboral.

11. -DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS

Els drets i les obligacions de les parts seran, a més dels indicats a les clàusules de les dades específiques del contracte, aquells que resultin de la documentació contractual i la normativa aplicable i, en particular, els següents:



Ajuntament de Lleida

11.1.-OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI/A

- Desenvolupar el Servei d'Intervenció socioeducativa d'acord amb el Projecte Marc de SERVEI D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA MUNICIPAL. (ANNEX1) i les instruccions del responsable municipal.
- Desenvolupar el Servei d'Intervenció socioeducativa d'acord amb els valors ètics en l'atenció a les persones descrits al punt 3 d'aquest plec tècnic.
- Desenvolupar un model organitzatiu que doni resposta als objectius i línies metodològiques establertes al Projecte Marc de SERVEI D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA MUNICIPAL. (ANNEX1) i les instruccions del responsable municipal.
- Participar en les plataformes de treball que l'Ajuntament de Lleida faciliti per tal d'implementar el Servei al territori.
- Comptar amb els mitjans personals suficients per satisfer adequadament les exigències del contracte, segons estableix el punt 6. del present plec.
- Disposar del personal necessari a fi i efecte de cobrir les baixes que es puguin produir durant el desenvolupament del servei objecte d'aquest contracte des del primer dia que aquestes es produeixin; i fer les notificacions pertinents al departament responsable de l'Ajuntament de Lleida.
- Realitzar una formació de 20h de durada anual que determinarà l'Ajuntament per implementació del model teòric del Triangle de la Parentalitat.
- Comunicar prèviament a l'Ajuntament qualsevol substitució o modificació del personal adscrit i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret. L'Ajuntament de Lleida haurà de donar el seu vistiplau al personal proposat per l'adjudicatari.
- Presentar a l'Ajuntament, en el termini d'un més a partir de la data d'adjudicació, el pla de prevenció de riscos laborals per a la seva aprovació.



Ajuntament de Lleida

- Acomplir i fer-se responsable davant qualsevol organisme públic de totes les obligacions i prestacions que la legislació vigent estableixi respecte al personal que realitzi els treballs objecte del contracte, així com assumir la responsabilitat civil que es derivi de la seva gestió com a entitat i del personal que presti el seu servei en aquestes tasques.
- Acreditar que el personal aportat no té antecedents penals per haver estat condemnats per algun delictes contra la llibertat i indemnitat sexual, segon preveu la Llei 26/2015 de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i adolescència ha modificat l'article 13 de la Llei Orgànica 1/1996, de 15 de gener, de Protecció Jurídica del Menor.
- Dotar al Servei de l'equipament informàtic per al personal adscrit al contracte (ordenadors , tablets, telèfon...) necessari pel desenvolupament del projecte educatiu plantejat i fer-ne el manteniment i actualització i/o renovació necessària pel correcte desenvolupament del servei i assumir-ne les despeses derivades.
- Dotar al Servei del material didàctic, educatiu, d'oficina... necessari, així com de les eines de treball necessàries per l'organització, la gestió del servei i dels projectes/activitats programades.
- Utilitzar correctament les infraestructures, mobiliari i material que l'Ajuntament posarà a la seva disposició per a la realització del servei, tot vetllant per les condicions d'higiene i ordre de l'espai.
- Assumir les despeses de desplaçament interurbà del personal adscrit al contracte.
- Aportar, junt amb les factures, del mes en curs, la relació nominal del personal adscrit al contracte segons model facilitat per l'Ajuntament, el certificat de la seguretat social d'estar al corrent de les obligacions amb aquesta entitat, certificat d'Hisenda d'estar al corrent amb les obligacions tributàries i caldrà acreditar el pagament de les nòmines. En cas d'observar incidències, l'Ajuntament podrà sol·licitar qualsevol altra documentació complementària que cregui convenient.



Ajuntament de Lleida

- Prestar aquest contracte d'acord amb els nivells de qualitat i capacitat de resposta requerits i gestionar-lo sota la seva responsabilitat, sotmetent-se en tot moment a les ordres, obligacions o indicacions que, respecte del servei, dicti la direcció municipal del servei.

11.2.- OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT

- Facilitar les directius necessàries per portar a terme el Servei d'acord amb el Projecte Marc de SERVEI D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA MUNICIPAL (Annex 1).
- Facilitar a l'adjudicatari/a el Projecte Marc de Servei Intervenció Socioeducativa Municipal de Lleida i vetllar pel seu compliment.
- Facilitar les coordinacions, comunicacions i suport professional necessari per al desenvolupament del Servei.
- Facilitar una plataforma de treball específica per a la implementació del Servei al territori.
- Garantir l'autonomia de funcionament de l'adjudicatari/a, en aquells aspectes d'organització pròpia com a empresa.
- Establir mesures d'inspecció i control de qualitat de l'execució del servei, així com de la capacitat de resposta de l'empresa adjudicatària.
- Facilitar les instal·lacions municipals necessàries per a la implementació del servei, així com les despeses de subministres i manteniment i neteja derivades.

Els espais de treball propi de l'equip estaran situats al C/ Cavallers (Casa de Dibuix), que consten de despatxos, sales i lavabos.

- Assumir les despeses derivades de la participació dels infants/famílies en els recursos de lleure proposats per potenciar la circulació social.



Ajuntament de Lleida

12.- DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones públiques o privades, com amb mitjans de comunicació correspon a l'Ajuntament. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, independentment dels aspectes penals en el cas que l'adjudicatari s'atribueixi accions que no li són pròpies.

L'adjudicatari/a haurà d'incorporar els logotips, signes i llegendes normalitzades de l'Ajuntament de Lleida en la totalitat de la documentació de gestió o altres materials. Així mateix, la imatge corporativa serà inclosa en aquelles activitats de difusió i comunicació del servei que en pugui realitzar l'adjudicatari/a contractada.

L'Ajuntament haurà de validar prèviament qualsevol material de difusió en qualsevol suport que es faci.

13- CONTROL DE QUALITAT I PENALITZACIONS

Per tal de garantir la qualitat en la gestió del servei objecte de la licitació per part de l'empresa o entitat adjudicatària, des de la regidoria competent, es realitzarà una revisió quadrimestral del nivell de qualitat del servei prestat tenint en compte tres ítems:

- a) Control de satisfacció: que identificarà el grau de satisfacció dels infants i les seves famílies respecte al servei. Aquesta és quadrimestral i amb caràcter participatiu tant per part dels infants com de les seves famílies.

Es recollirà la informació obtinguda mitjançant un qüestionari, entrevistes individuals, o altres eines similars segons es valori. Tota la mostra donarà lloc a un índex de qualitat del control de satisfacció "a₁"

Els nivells de satisfacció analitzats seran valorats amb una escala de 5 nivells: molt satisfactori (5 punts), satisfactori (4 punts), regular (3 punts), dolenta (2 punts) i molt dolenta o nul·la (1 punts).



Ajuntament de Lleida

- b) Control d'incidències del servei: que identificarà el nombre, tipus i gravetat de les incidències aparegudes com a no conformitats en la gestió del servei. Es recolliran, tipificaran i quantificaran les incidències aparegudes durant la gestió del servei, i que permetrà obtenir l'índex del control d'incidències del servei "b₁" mitjançant la constatació del nivell de resultats en la taula següent:

TIPIFICACIÓ DE LES INCIDÈNCIES

La relació d'incidències més comuns tipificades en funció de la gravetat i que poden aparèixer durant la prestació objecte d'aquest contracte, són:

INCIDÈNCIES MOLT GREUS:

- Prestar una atenció inadequada a les necessitats dels infants i famílies que vulnerin els seus drets (intimitat, confidencialitat, respecte...) segons grau de gravetat.
- Prestar una atenció inadequada en relació als valors ètics d'aquest plec de condicions segons grau de gravetat.
- La no realització del servei sense justificació i sense un previ avís a la regidoria responsable; o bé, no cobrir les baixes professionals.
- L'incompliment de l'horari establert del servei.
- L'existència d'errors repetits en la facturació.
- La reincidència de dos o més incidències greus.

INCIDÈNCIES GREUS:

- Prestar una atenció inadequada a les necessitats dels infants i famílies que vulnerin els seus drets (intimitat, confidencialitat, respecte...) segons grau de gravetat.
- Prestar una atenció inadequada en relació als valors ètics d'aquest plec de condicions segons grau de gravetat.



Ajuntament de Lleida

- L'incompliment de la metodologia de treball aprovada per la regidoria competent mitjançant el programa marc i el present plec de condicions.
- La no realització de la documentació requerida des de la regidoria responsable.
- No facilitar la informació requerida i de manera puntual, des de la regidoria responsable.
- No facilitar i agilitzar l'alta d'un usuari/a derivat des de serveis socials.
- Tenir, sense justificació, algunes de les places ofertades al servei sense cobrir.
- La no comunicació prèvia d'un canvi de treballador/a a la regidoria responsable del servei.
- La manca de resposta davant d'un requeriment de la regidoria competent.
- La demora en la resposta davant d'incidències que requereixen una resolució immediata.
- La reincidència de dos i més incidències lleus.

INCIDÈNCIES LLEUS:

- No tenir cura dels espais utilitzats per a la gestió del servei.
- Rebre incidències/queixes, segons mitjans establert, per part dels usuaris.
- No utilitzar el logo de l'Ajuntament en els documents de difusió.

Tot i això, l'Ajuntament de Lleida podrà determinar la gravetat d'altres incidències que puguin aparèixer durant la realització el servei i que no estiguin contemplades en els paràgrafs anteriors, prèvia identificació i comunicació a l'empresa o entitat adjudicatària del servei.



Ajuntament de Lleida

La persona que es designi responsable del servei per part de l'Ajuntament, revisarà i analitzarà les incidències aparegudes i determinarà el resultat obtingut, interpretarà els resultats del control d'incidències i els comunicarà de manera immediata a l'empresa o entitat adjudicatària.

A més, des de la regidoria responsable, s'actualitzaran anualment, sempre que es consideri necessari i de forma objectiva, els criteris d'avaluació i el nombre d'incidències establert per a cada nivell de resultats.

Cadascun d'aquests resultats analitzats seran valorats independentment amb la mateixa escala de 5 nivells: resultats molt bons (5 punts), resultats bons (4 punts), resultats tolerables (3 punts), resultats dolents (2 punts) i resultats no tolerables (1 punt).

RESULTATS	NOMBRE D'INCIDÈNCIES I GRAVETAT DE LES MATEIXES
Molt bons	Cap incidència molt greu, greu o lleu
Bons	Cap incidència molt greu, greu i 0-2 incidències lleus
Tolerables	Cap incidència molt greu i greu i 3-4 incidències lleus
Dolents	Cap incidència molt greu, 1-0 greu i 5-7 incidències lleus
No tolerables	1 incidència molt greu, 0-2 greus i més de 8 incidències lleus.

c) Control qualitatiu dels professionals de la regidoria competent.

Finalment, per completar l'avaluació objectiva de la qualitat del servei, també es realitzarà una avaluació qualitativa del servei, que atindrà diversos factors i que permetrà obtenir l'índex "c₁" del control qualitatiu dels professionals de la regidoria responsable, que identificarà el grau d'adequació en la realització i desenvolupament del servei per part de l'empresa adjudicatària d'acord amb el que estableix els punts 6.2 i 6.3. d'aquest Plec de condicions tècniques



Ajuntament de Lleida

FACTOR ANALITZAT	PES ESPECÍFIC
La idoneïtat en la gestió del servei respecte a la intervenció socioeducativa davant les necessitats de la població atesa en funció del pla de treball família	40 %
Adequació i adaptació del servei al territori, així com a les situacions sobrevingudes o necessitats emergents	20 %
Disponibilitat i flexibilitat professional per possibilitar el treball col·laboratiu i en xarxa	20 %
L'eficiència i disponibilitat dels interlocutors nomenats per l'empresa adjudicatària per als assumptes que facin referència al desenvolupament del servei.	20 %

Cadascun d'aquests factors analitzats seran valorats amb la mateixa escala de 5 nivells: resultats molt bons (5 punts), resultats bons (4 punts), resultats regulars (3 punts), resultats deficientes (2 punts) i resultats molt deficientes (1 punt).

AVALUACIÓ DE L'INDICADOR GENERAL DE QUALITAT

L'avaluació de l'indicador general de qualitat s'obtindrà, trimestralment, com a resultat de l'aplicació de la fórmula següent:

$$K_1 = (0,3 \times a_1) + (0,5 \times b_1) + (0,2 \times c_1)$$

a_1 = control de satisfacció

b_1 = control d'incidències del servei

c_1 = control qualitatiu dels professionals de la regidoria competent



Ajuntament de Lleida

L'avaluació de qualitat té l'objectiu d'aconseguir una adequada gestió del servei objecte de contracte, per tant, té una incidència en la facturació i en la possible resolució el contracte tal com s'indica al plec de clàusules administratives d'aquest.

La retribució econòmica d'aquest contracte, doncs, estarà subjecta a la correcció trimestral de facturació, com a resultat dels valors de la taula següent d'acord amb la fórmula:

$$R_{tmc} = R_{tmo} \times (95 + k_2) / 100$$

k₂ = valor de la correcció de la retribució trimestral

R_{tmc} = retribució trimestral corregida

R_{tmo} = retribució trimestral original segons contracte

Conversió de l'indicador de control general de qualitat del servei K ₁ en el valor de correcció de la retribució trimestral de k ₂	
k ₂ = 5	Si l'indicador K ₁ es troba entre els valors 3,75 i 5
k ₂ = 4	Si l'indicador K ₁ es troba entre els valors 3,25 i 3,75
k ₂ = 3	Si l'indicador K ₁ es troba entre els valors 2,75 i 3,25
k ₂ = 2	Si l'indicador K ₁ es troba entre els valors 2,25 i 3,25
k ₂ = 1	Si l'indicador K ₁ es troba entre els valors 1,75 i 2,25
k ₂ = 0	Si l'indicador K ₁ és inferior a 1,75

Quan l'indicador K₁ estigui compromès entre els valors 0 i 2,25, en qualsevol de les seves revisions trimestrals, els màxims responsables de la regidoria competent podran procedir a la resolució del contracte.

Lleida a data signatura electrònica

Cap de Servei de Programes Sectorials